

# Micro Focus FlexCare 크레딧 메뉴

선택적인 애드온으로 FlexCare Support 맞춤 설정



# 목차

---

챕터	페이지
소개	02
온디맨드 FlexCare 크레딧 패키지	04
업그레이드 지원 패키지	05
설치 지원 패키지	06
추가 지원 패키지	07
소프트웨어 서비스 컨설팅 부서용 Micro Focus FlexCare 크레딧	09
Micro Focus 소프트웨어 교육 패키지	09
IT 관리(ITOM 및 ADM) 소프트웨어 교육 패키지	09
정보 관리와 거버넌스 및 빅 데이터 IDOL 교육 패키지	12
기술 모범 사례 및 워크숍 패키지	13
예약된 Micro Focus FlexCare 크레딧 패키지	14
확장형 패키지	14
복잡한 환경 확장 애드온	15
고급 패키지	16
Micro Focus 소개	17

# 소개

Micro Focus FlexCare 크레딧(FlexCare 크레딧)을 사용하여 지원 계약 기간 동안 언제라도 선택 사항인 Micro Focus® 지원 서비스를 추가로 이용할 수 있습니다. FlexCare 크레딧은 Micro Focus 지원 서비스 통화이며, 사후 대응 및 사전 대응 지원 서비스를 추가로 활용하는 유연한 방식을 통해 지원 계약 기간 동안 필요할 때 요구되는 사항을 정확하게 제공합니다. 자세한 내용은 [여기에서 짧은 비디오를 확인하십시오.](#)

유연한 애드온 지원 서비스 메뉴와 함께 사전 구매한 FlexCare 크레딧의 조합을 활용하여 온디맨드 방식으로 Micro Focus FlexCare 지원 내용을 보완하거나 기존 지원 서비스에 추가할 수 있습니다.

FlexCare 크레딧을 초기에 또는 소프트웨어 지원 계약 기간 동안 언제라도 구매하여 MicroFocus FlexCare 크레딧 관리 포털을 통해 관리 및 보완할 수 있습니다. 포털에서 배포 시 지원, 제품 교육, 상태 평가 및 지원 능력 검토, 새로운 기능 사용 및 구성, 문제 해결 워크숍 등 맞춤형 사후 대응 또는 사전 대응식 지원 관련 도움을 활용할 수 있습니다.

이 문서에서는 FlexCare 크레딧에 관한 일반적인 도움말과 몇 가지 자주 묻는 질문에 대한 답을 제공합니다.

- FlexCare 크레딧은 1년 단위로 만료됩니다.
- 딜리버리는 지원 계약 연도 말 또는 다년 계약의 매해 말에 만료됩니다.
- 지역에 따라 현지 법률에 의해 미사용 FlexCare 크레딧에 대한 상황이 요구되는 경우도 있습니다.
- 미사용 FlexCare 크레딧은 환불되지 않으며 다른 계약으로 이전될 수 없습니다.
- 당사의 목표는 48시간 이내에 초기 요청에 대한 수신을 확인하고 10영업일 이내에 딜리버리 날짜를 확인하는 것입니다.
- 모든 지원 서비스 요청의 실질적인 딜리버리 이행을 위해서는 최소 3주 이전에 사전 통지가 있어야 합니다. Micro Focus FlexCare 지원은 3주간의 사전 통지 기간에 해당 지원 서비스에 대해 Micro Focus의 동의를 따라 FlexCare 크레딧 비용을 50% 높일 권한을 보유합니다.
- 일부 경우 실제 딜리버리 날짜를 3주 이상으로 연장해야 할 수 있습니다.
- 소프트웨어 서비스 컨설팅 부서 보완 시를 제외하고 해당 사이트에서의 왕복 이동에 필요한 합리적인 비용이 지원 서비스 가격에 포함됩니다.
- Micro Focus는 환경 규모 또는 복잡성으로 인한 추가 작업의 결과로 지원 서비스 패키지 가격을 초과하는 추가 작업이 발생할 경우 이에 대해 일일 청구할 권한을 보유합니다.

- FlexCare 크레딧은 고객이 지원 수준에 대한 전체 조건을 충족하는 Micro Focus 소프트웨어 제품에 사용 가능하며, 현재 Micro Focus FlexCare 지원 계약 대상 제품에 국한되지 않습니다.
- 각 지원 서비스의 전체 조건은 아래의 Micro Focus FlexCare 크레딧 지원 패키지 섹션에 나열되어 있습니다.
- FlexCare 크레딧은 SOW(Statement of Work)를 통한 컨설팅 중심의 서비스를 제공하기 위한 용도로 마련된 것이 아닙니다. FlexCare 크레딧은 검토, 자문, 안내 등의 지원 서비스를 제공하여 자립성을 높이는 데 도움이 되도록 구성된 지원 서비스입니다. FlexCare 크레딧은 소프트웨어 서비스 CU(컨설팅 사업부) 보완이 가능합니다. 아래의 자세한 설명과 조건을 확인하십시오. FlexCare 크레딧은 Micro Focus 전문 서비스 또는 Micro Focus 승인 파트너를 통한 SOW 컨설팅 서비스를 대체하지 않습니다. 아키텍처 설계, 구축, 설치, 스크립팅, 구성 등의 활동(이에 국한되지 않음)에는 소프트웨어 서비스의 SOW 또는 CU에 대해 보완된 FlexCare 크레딧이 필요하다고 판단될 수 있습니다. FlexCare 크레딧의 CU 보완을 요청할 경우 소프트웨어 서비스는 요청된 업무 범위가 CU에 속하는지 또는 SOW가 필요한지 판단한 다음 조언합니다.

### FlexCare 크레딧 서비스 일정 조정 또는 취소:

양 당사자 중 한쪽이 예정된 크레딧 서비스 딜리버리 날짜로부터 최대 5영업일 전에 수신된 서면 알림을 통해 합의된 Micro Focus FlexCare 크레딧 서비스(크레딧 서비스)를 종료할 수 있습니다. 고객이 예정된 크레딧 서비스 딜리버리 날짜의 5영업일 이내에 크레딧 서비스의 일정을 조정하거나 취소할 경우 FlexCare 크레딧 값의 50%에 해당하는 서비스 요금이 적용됩니다. 예를 들어 서비스의 FlexCare 크레딧이 4인 경우, 서비스 요금으로 FlexCare 크레딧 2가 부과됩니다.



## Micro Focus FlexCare 크레딧

### 서비스 메뉴

- 모든 크레딧 메뉴 항목의 구성요소 작업 또는 임시 작업의 실제 횟수는 제품과 해당 환경의 복잡성에 따라 달라질 수 있습니다.
- 필요한 경우 귀사 또는 귀사의 세일즈 담당자에게 할당된 FlexCare 지원 리소스가 해당 환경에서 요구사항 관련 비용을 정확하게 계산하도록 지원하기 위해 원격 통화를 호스팅합니다.

크레딧 메뉴에서 이용 가능한 모든 서비스는 다음 2개 범주 중 하나에 포함됩니다.

- 한정되고 합의된  
딜리버리 일정의 단기 계약(예: 현장 지원 1일)
- 일관되고 지속적인  
딜리버리가 1년 내내 지속되는 서비스(예: 언어 지원)

2016년 2월 1일 이후 2017년 12월 1일 전까지 구매한 FlexCare 크레딧의 경우 계약에 다음과 같은 3줄의 항목이 포함됩니다.

- 1 구매한 총 FlexCare 크레딧 수
- 2 온디맨드 FlexCare 크레딧 표시기
- 3 예약된 FlexCare 크레딧 표시기

두 개의 표시기는 각 범주(온디맨드 FlexCare 크레딧 또는 합의된 서비스에 대해 구매한 예약된 FlexCare 크레딧)에서 구매한 총 FlexCare 크레딧 수를 보여줍니다. 구매한 온디맨드 또는 예약된 FlexCare 크레딧의 값은 FlexCare 지원 계약에 표시됩니다.

### FlexCare 크레딧을 구매할 수 있는 대상

FlexCare 크레딧은 활성 Micro Focus 소프트웨어 지원 계약을 보유한 모든 고객이 구매할 수 있습니다.

2017년 12월 1일 이후 구매한 FlexCare 크레딧의 경우 계약에 예약된 FlexCare 크레딧을 나타내는 1줄의 항목이 포함됩니다.

### FlexCare 크레딧을 구매할 수 있는 시기

Micro Focus 소프트웨어 지원 계약의 어느 단계에서나 FlexCare 크레딧을 구매할 수 있습니다. FlexCare 크레딧은 소프트웨어 지원 계약의 라이프사이클 중이나 소프트웨어 지원 계약의 갱신 중에 초기 소프트웨어 라이선스 구매를 통해 구매할 수 있습니다.

### 구매 후 FlexCare 크레딧이 추적되는 방식

FlexCare 크레딧을 구매한 후에 크레딧은 SAID(지원 계약 ID) 또는 Subscription Name이 생성될 소프트웨어 지원 계약에 추가됩니다. FlexCare 크레딧이 소프트웨어 지원 계약에 추가된 후 사용자는

Micro Focus FlexCare 크레딧 관리 포털을 통해 FlexCare 크레딧을 관리 및 보완할 수 있습니다.

- 1 Micro Focus SSO(Software Support Online) ([softwaresupport.softwaregrp.com/](http://softwaresupport.softwaregrp.com/))로 이동
- 2 위쪽 탐색 바에서 'My Software Support Sign In'(내 소프트웨어 지원 로그인)을 클릭하거나 계정이 없는 경우 'Register for Micro Focus Passport'(Micro Focus Passport 등록)를 클릭
- 3 'Home'(홈) 드롭다운 메뉴에서 'My Entitlements'(내 자격 증명) 클릭
- 4 'Contract identifier(SAID)'(계약 식별자(SAID)) 필드에 SAID 또는 Subscription Name 입력
- 5 'Add'(추가) 클릭



## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

### 온디맨드 FlexCare 크레딧 패키지

Micro Focus는 온디맨드 FlexCare 크레딧 패키지와 아래 나열된 서비스에 필요한 FlexCare 크레딧 수를 변경할 권한을 보유하고 있습니다. 프로그램 업데이트에 대한 내용은 Micro Focus 지원 세일즈 담당자에게 문의하십시오.

### FlexCare 지원 패키지

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
Micro Focus 비즈니스 지원 <sup>1</sup>	현장 지원 1일	4
Micro Focus 비즈니스 지원	원격 지원 1일	2
Micro Focus 비즈니스 지원	현장 지원 1일(표준 업무 시간 외)	8
Micro Focus 비즈니스 지원	원격 지원 1일(표준 업무 시간 외)	4
Micro Focus 비즈니스 지원	주말 대기(2x8 시간, 8x5 영업 시간) <b>예:</b> FlexCare 지정 고객 지원 엔지니어 2일 원격 지원 Micro Focus 리소스는 예를 들어 몰아웃, 업그레이드 또는 출시가 예약된 경우 대기 상태에서 주말에 지원을 제공합니다.	8

<sup>1</sup> Software Enterprise Basic Support(9x5)는 2017년 2월 1일 기준으로 종료되었습니다.

## 업그레이드 지원 패키지

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
Micro Focus 비즈니스 지원	<b>업그레이드 지원 패키지-계층 1</b> 적용 범위: 제품별 기간: FlexCare TAM 2일(원격), FlexCare TAM 2일(현장) <ul style="list-style-type: none"><li>■ 원격 킥오프 회의 및 데이터 수집(제품 및 요구사항에 따름)</li><li>■ 제품 환경 평가</li><li>■ 환경 업그레이드 계획 지원</li></ul>	12
Micro Focus 비즈니스 지원	<b>업그레이드 지원 패키지-계층 2</b> 적용 범위: 제품별 기간: FlexCare TAM 3일(원격), FlexCare TAM 3일(현장) <ul style="list-style-type: none"><li>■ 원격 킥오프 회의 및 데이터 수집(제품 및 요구사항에 따름)</li><li>■ 제품 환경 평가</li><li>■ 환경 업그레이드 계획 지원 및 평가</li></ul>	18
Micro Focus 비즈니스 지원	<b>업그레이드 지원 패키지-계층 3</b> 적용 범위: 제품별 기간: FlexCare TAM 3일(원격), FlexCare TAM 3일(현장), FlexCare NASE 4주 <ul style="list-style-type: none"><li>■ 원격 킥오프 회의 및 데이터 수집(제품 및 요구사항에 따름)</li><li>■ 제품 환경 평가</li><li>■ 환경 업그레이드 계획 지원 및 평가</li><li>■ 업그레이드 후 상태 평가</li></ul>	24

- 원격 킥오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해
- 숙련된 전문가가 업그레이드 후 현장 또는 원격 자문 및 모범 사례 지원 제공
- 가장 효과적으로 업그레이드 후를 계획하는 방법에 대해 Micro Focus가 기술 권장 사항 및 안내 제공
- 새로운 소프트웨어 버전의 안정적 작동을 위한 업그레이드 후 상태 평가
- 기존의 프로덕션 시스템에서 발생하는 문제를 자세히 파악하는 데 도움이 되는 상태 평가 실행 세션 및 보고서
- 현장의 수석 엔지니어가 프로덕션 구축을 평가하고 개선을 위한 권장 사항 제공
- 고객의 Micro Focus 지원 계약 위치를 바탕으로 공휴일을 제외한 현지 영업일 오전 8시~오후 5시(현지 시간)에 이용 가능

## 설치 지원 패키지

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>설치 지원 패키지-계층 1</b></p> <p>적용 범위: 제품별 기간: FlexCare NASE 3일(현장), FlexCare NASE 8주(원격)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>원격 킷오프</li> <li>3일 이상 연속된 현장 지원, FlexCare NASE가 설치 및 설정 과정 전반에서 안내 제공</li> <li>문제 해결 관리에 관한 기술 지원 항목</li> <li>FlexCare NASE가 처음 2개월간 설치 문제 지원</li> </ul>	18
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>설치 지원 패키지-계층 2</b></p> <p>적용 범위: 제품별 기간: FlexCare TAM 3일(현장), FlexCare TAM 8주(원격)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>원격 킷오프</li> <li>3일 이상의 연속 현장 지원, 고객의 요구사항을 이해하고 도움을 제공하는 작업 세션을 통해 FlexCare TAM에서 지원</li> <li>기술 지원 항목은 패치 관리, 워크숍, 모범 사례 등으로 구성되지만 이에 국한되지는 않음</li> <li>FlexCare TAM은 처음 2개월간 지원 및 설치 안내에 활용 가능</li> </ul>	18
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>설치 지원 패키지-계층 3</b></p> <p>적용 범위: 제품별 기간: FlexCare TAM 3일(현장), FlexCare NASE 및 FlexCare TAM 8주(원격)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>원격 킷오프 회의 및 데이터 수집(제품 및 요구사항에 따름)</li> <li>FlexCare TAM의 3일 이상 연속된 현장 지원</li> <li>계층 1 및 계층 2에 명시된 기술 지원 항목</li> </ul>	25



- 원격 킷오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해
- 숙련된 전문가가 현장 또는 원격 설치 지원(계층 1)
- Micro Focus 지원의 숙련된 전문가가 기술 권장 사항/안내 지원 (계층 2 또는 계층 3)
- ROI(투자 수익) 촉진에 대한 자세한 이해를 돕는 실행 세션 (계층 2 또는 계층 3)
- 현장에서 수석 엔지니어가 안내 및 권장 사항과 모범 사례 지원 (계층 2 또는 계층 3)
- 고객의 소프트웨어 지원 계약 위치를 바탕으로 공휴일을 제외한 현지 영업일 오전 8시~오후 5시(현지 시간)에 이용 가능

## 추가 지원 패키지

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>상태 평가 및 지원 능력 검토</b></p> <p>적용 범위: 제품별</p> <p>기간: FlexCare TAM 최대 3일(현장), FlexCare TAM 2일(원격)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 원격 킷오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해</li><li>■ 원격 데이터 수집 및 분석(제품 및 요구사항에 따름)</li><li>■ FlexCare TAM의 최대 3일 이상 연속된 현장 지원에서 해당 솔루션에 영향을 미칠 수 있는 주요 위험 요소와 솔루션의 지원 능력 설명</li><li>■ 솔루션과 솔루션의 지원 능력에 영향을 미칠 수 있는 주요 문제 영역 판별</li></ul>	16
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>맞춤형 사후 대응 지원 서비스</b></p> <p>적용 범위: 센터/제품군별</p> <p>기간: FlexCare NASE 2주 블록(원격) - 최대 4주</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 원격 킷오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해</li><li>■ FlexCare NASE의 단기(2주) 원격 지원</li><li>■ 2주 블록은 고객의 FlexCare 지원 계약 위치를 바탕으로 공휴일을 제외한 현지 영업일 오전 8시~오후 5시(현지 시간)에 이용 가능</li></ul>	10
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>업그레이드 후 지원</b></p> <p>적용 범위: 센터/제품군별</p> <p>기간: FlexCare TAM 3일(현장), FlexCare TAM 6개월(원격)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 원격 킷오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해</li><li>■ 현장 상태 평가 최대 3일</li><li>■ 작동 위험을 최소화하고 일반적인 문제를 피하기 위해 Micro Focus 모범 사례 활용</li><li>■ 사전 대응식 기술 서비스 딜리버리 관리</li><li>■ 사전 대응식 정보 공유를 통해 팀의 지식 기반 확장 지원</li><li>■ 월간 원격 사례 검토를 통해 사례 관리</li></ul> <p><b>이 서비스에서는 이용 불가능:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ KPI 보고(QBR/QTR 회의 또는 보고)</li><li>■ 우선순위가 지정된 Micro Focus 소프트웨어 지원</li><li>■ 고객의 Micro Focus FlexCare 지원 계약 위치를 바탕으로 공휴일을 제외한 현지 영업일 오전 8시~오후 5시(현지 시간)에 이용 가능</li></ul>	30



추가 지원 패키지(계속)

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>SWAT 핵심 사례 지원 기간</b></p> <p><b>적용 범위:</b> 사례/인시던트별</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 단일 핵심 사례는 전담 SWAT 수준의 엔지니어에게 라우팅됨(지정 후 현재의 모든 Micro Focus 소프트웨어 지원 과정이 적용됨)</li><li>■ 필요한 경우 현지 언어로 사례 업데이트에 대해 단일 연락 담당자 지정(예: 순일본인)</li><li>■ 고객의 Micro Focus FlexCare 지원 계약 위치를 바탕으로 공휴일을 제외한 현지 영업일 오전 8시~오후 5시(현지 시간)에 이용 가능</li><li>■ 일반적으로 클라이언트의 계정에 보유하고 있는 FlexCare 크레딧이 있어야 합니다. 그렇지 않을 경우 PO를 생성 및 예약해야 하므로 문제 해결이 지연될 수 있습니다.</li></ul>	3
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>현장 사후 대응 사례 지원/데이터 수집</b></p> <p><b>적용 범위:</b> 제품별</p> <p><b>기간:</b> 필요한 현장 지원 참여 일 수 기준</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 특정 보안 또는 액세스 관련 제약(원격 액세스 부재 등)으로 해당 환경 지원의 복잡성이 증가할 수 있습니다.</li><li>■ 문제 분석을 위한 원격 데이터 수집이 Micro Focus 지원에 필요한 수준까지 가능하지 않은 경우(추적 프로세스 결함 등) 엔지니어가 현장 데이터 수집 및 데이터 분석을 지원하기 위해 현장을 방문해야 할 수 있습니다.</li><li>■ 필요한 경우 FlexCare 크레딧을 사용하여 현장 서비스 일 수 구매를 통해 엔지니어의 방문을 활용할 수 있습니다.</li></ul>	4
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>패칭 및 유지관리 검토</b></p> <p><b>적용 범위:</b> 제품별</p> <p><b>기간:</b> 현장 지원 1일, 원격 지원 1일</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 원격 킥오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해</li><li>■ 원격 데이터 수집 및 분석(제품 및 요구사항에 따름)</li><li>■ 1일 현장 지원을 통해 패칭 및 유지관리 관련 모범 사례 가속화</li><li>■ 실행 세션을 통해 패칭 및 유지관리 관련 모범 사례 가속화</li></ul>	6
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>특정 소프트웨어 제품 버전에 대해 패치/알려진 문제 자세히 검토</b></p> <p><b>적용 범위:</b> 제품별</p> <p><b>기간:</b> FlexCare TAM 2일(원격)</p> <p><b>예:</b> 핵심 애플리케이션에 대한 주요 패치 업데이트 구현을 계획 중이거나 해당 패치 버전의 구현에 미치는 잠재적 영향을 알아야 할 경우</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 1일 원격 지원 - 킥오프, 데이터 수집 및 분석</li><li>■ 특정 패치 버전의 릴리스 이후 발생한 알려진 문제 분석 포함</li></ul>	4

## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

### 소프트웨어 서비스 컨설팅 부서용 Micro Focus FlexCare 크레딧

2018년 2월 1일부터 FlexCare 온디맨드 크레딧은 소프트웨어 서비스 CU(컨설팅 사업부) 보완이 가능합니다. Micro Focus CU를 통해 Micro Focus 소프트웨어 서비스의 컨설팅 서비스를 간편하게 구매할 수 있습니다.

고객은 혁신 솔루션의 구상 계획 또는 설계 및 구현부터 고객의 기술 환경에 대한 분석 또는 Micro Focus 소프트웨어 서비스 포트폴리오와 관련된 전문가급 조언에 이르기까지 다양한 서비스에 대해 CU를 보완할 수 있습니다. 이러한 서비스에는 지원 서비스 범위를 넘어서는 활동이 포함되고 SOW가 필요하지 않습니다.

조건 및 자세한 내용은 데이터 시트를 참조하십시오. [Micro Focus Consulting Units for FlexCare](#)

#### 표준 소프트웨어 컨설팅 부서 조건 예외 사항:

- CU 및 크레딧 FlexCare 크레딧 종료 날짜는 현재 FlexCare 크레딧 종료 날짜에 따릅니다.
- ADM, ITOM, 빅 데이터, IM&G 소프트웨어에 대해 이용 가능
- 서비스는 Micro Focus Level 4 컨설턴트를 통해서만 제공됨
  - 일반적으로 11년 이상의 경험과 기술 전문성 보유
  - 주제 관련 지식으로 복잡한 기술 문제 해결(상세한 기술 설계 솔루션 확인 및 구현 등)

이러한 서비스에 필요한 FlexCare 크레딧 수량을 결정할 때는 Micro Focus 소프트웨어 담당자에게 문의하십시오. Micro Focus 컨설팅 서비스 제공 국가에서 이용 가능합니다.

### Micro Focus 소프트웨어 교육 패키지

FlexCare 크레딧은 Micro Focus 소프트웨어 교육 서비스에 사용 가능합니다. 소프트웨어 교육 패키지는 아래 나열된 FlexCare 크레딧을 사용하여 이용 가능합니다. Micro Focus 비즈니스 지원은 소프트웨어 교육 서비스에 FlexCare 크레딧을 사용하기 위한 전제 조건입니다. 이러한 서비스에 필요한 FlexCare 크레딧 수량을 결정할 때는 Micro Focus 소프트웨어 담당자에게 문의하고, 그 외 모든 질문은 [Micro Focus FlexCare 크레딧 팀](#)에 문의하십시오.

### IT 관리(ITOM 및 ADM) 소프트웨어 교육 패키지

소프트웨어 교육 제품에 필요한 FlexCare 크레딧 수량은 Micro Focus 세일즈 담당자 또는 계정 관리자의 요청에 따라 제공됩니다.

표 1. 소프트웨어 교육 패키지

과정 ID	과정 설명	과정 기간 (일 수)	사용자 1명 eLearning 12개월	사용자 1명 평균 교육	프라이빗 현장 학습 최대 12명	사용자 1명 공공 교육 및 eLearning 12개월	프라이빗 현장 eLearning, 학생 최대 12명 및 12개월
<a href="#">AGM100(영문)</a>	Agile Manager	1	●				
<a href="#">ALMOCT01SPA(영문)</a>	ALM Octane	1	●				
<a href="#">ALMOCT110(영문)</a>	ALM Octane Fundamentals	3		●	●		
<a href="#">ALM120(영문)</a>	Application Lifecycle Management	5	●	●	●	●	●
<a href="#">ALM350(영문)</a>	Application Lifecycle Management Adv	4	●	●	●	●	●
<a href="#">AM350(영문)</a>	Asset Manager Tailoring	5			●		
<a href="#">AM120(영문)</a>	Asset Manager	5	●	●	●	●	●
<a href="#">AM330(영문)</a>	Asset Manager Modules	5	●	●	●	●	●
<a href="#">APM01SPA(영문)</a>	Application Performance Management	1	●				
<a href="#">APM120(영문)</a>	Application Performance Management 9.x Essentials	5	●	●	●	●	●

## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

표 1. 소프트웨어 교육 패키지(계속)

과정 ID	과정 설명	과정 기간 (일수)	사용자1명 eLearning 12개월	사용자1명 공공 교육	프라이빗 현장 학생 최대 12명	사용자1명 공공 교육 및 eLearning 12개월	프라이빗 현장 eLearning, 학생 최대 12명 및 12개월
<a href="#">ART100(영문)</a>	ART Author and Administrator Training	3			●		
<a href="#">BSM220(영문)</a>	Business Services Management Advanced	5	●	●	●	●	●
<a href="#">CDR220(영문)</a>	Mastering CODAR	3			●		
<a href="#">CMS350(영문)</a>	Configuration Management System	5	●	●	●	●	●
<a href="#">CSA01SPA(영문)</a>	Cloud Server Automation 4.6(Digital Learning)	1	●				
<a href="#">CSA120(영문)</a>	Cloud Services Automation	4	●	●	●	●	●
<a href="#">DMA350</a>	Database and Middleware Automation	5			●		
<a href="#">EM220(영문)</a>	Using Enterprise Maps 3.x	4			●		
<a href="#">FTY01SPA(영문)</a>	Fortify Foundations—Application Security(Digital Learning)	1	●				
<a href="#">FT01SPA(영문)</a>	FT01SPA—Functional Testing Solutions	1	●				
<a href="#">LNFT120(영문)</a>	LeanFT Essentials	2			●		
<a href="#">LR120(영문)</a>	LoadRunner	5	●	●	●	●	●
<a href="#">MC01SP(영문)</a>	Mobile Center	2	●				
<a href="#">NA120(영문)</a>	Network Automation	4	●	●	●	●	●
<a href="#">NA350(영문)</a>	Network Automation Advanced	4			●		
<a href="#">NNMI120(영문)</a>	Network Node Manager i	5	●	●	●	●	●
<a href="#">NNMI200(영문)</a>	Network Node Manager i	3			●		
<a href="#">OBR120(영문)</a>	Operations Bridge Reporter Essentials	4			●		
<a href="#">OMI01SPA(영문)</a>	Operations Management i 10.1(Digital Learning)	1	●				
<a href="#">OMI120(영문)</a>	Operations Manager i	5	●	●	●	●	●
<a href="#">OMI200(영문)</a>	Operations Manager i Advanced	5	●	●	●	●	●
<a href="#">OMU120(영문)</a>	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
<a href="#">OMU350(영문)</a>	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
<a href="#">OMW120(영문)</a>	Operations Manager Windows	5	●			●	●
<a href="#">OO02SPA(영문)</a>	Operations Orchestration 10.7(Digital Learning)	1	●				
<a href="#">OO220(영문)</a>	Operations Orchestration	4	●	●	●	●	●
<a href="#">OO320(영문)</a>	Operations Orchestration Advance Authoring	3		●	●		

## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

표 1. 소프트웨어 교육 패키지(계속)

과정 ID	과정 설명	과정기간 (일수)	사용자 1명 eLearning 12개월	사용자 1명 공공교육	프라이빗 현장 학생 최대 12명	사용자 1명 공공교육 및 eLearning 12개월	프라이빗 현장 eLearning, 학생 최대 12 명 및 12개월
OO420(영문)	Operations Orchestration Administration	2			●		
OPSA125(영문)	Operations Analytics Workshop	4		●	●		
PC120(영문)	Performance Center	5	●	●	●	●	●
PD370(영문)	Using and Configuring Process Designer	3		●	●		
PPM03SPA(영문)	What's New in PPM 9.4: Program Management(Digital Learning)	1	●				
PPM120(영문)	Project and Portfolio Management	4	●	●	●	●	●
PPM350(영문)	Project and Portfolio Management Adv.	4	●	●	●	●	●
QC01IT(영문)	Quality Center	5	●				
SA120(영문)	Server Automation	5	●	●	●	●	●
SAW01IT(영문)	Service Anywhere	5	●				
SM03SPDA(영문)	Service Manager Delta—Digital Learning	1	●				
SM110(영문)	Service Manager Users	5	●	●	●	●	●
SM150(영문)	Service Manager Technical Configuration	5	●	●	●	●	●
SM320(영문)	Service Manager Administrators	5	●	●	●	●	●
SM350(영문)	Service Manager Advanced	5	●		●	●	●
SOM220(영문)	Managing Storage Operations Manager	4			●		
SRL120(영문)	StormRunner Load 2.x Essentials	2		●	●		
SS120(영문)	SiteScope	5	●		●	●	●
UCMDB01SPA(영문)	Universal CMDB 10.3 Browser(Digital Learning)	1	●				
UCMDB120(영문)	Universal Configuration Management Database	5	●	●	●	●	●
UD120(영문)	Universal Discovery	5	●		●	●	●
UFT120(영문)	Unified Functional testing	5	●	●	●		
UFT350(영문)	Unified Functional Testing Advanced	2		●	●		
WBI02SPA(영문)	WebInspect Foundations(Digital Learning)	1	●				

## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

### 정보 관리와 거버넌스 및 빅 데이터 IDOL 교육 패키지

소프트웨어 교육 제품에 필요한 FlexCare 크레딧 수량은 Micro Focus 세일즈 담당자 또는 계정 관리자의 요청에 따라 제공됩니다.

표 2. 정보 관리와 거버넌스 및 빅 데이터 IDOL 교육 패키지

과정 ID	과정 설명	과정 기간 (일수)	사용자 1명 eLearning 12개월	사용자 1명 공공 교육	프라이빗 현장 학생 최대 12명	사용자 1명 공공 교육 및 eLearning 12개월	프라이빗 현장 eLearning, 학생 최대 12명 및 12개월
CM01IT(영문)	Content Manager 9.1 Interactive Training by ART	1	●				
CM02SPA(영문)	Introduction to Content Manager 9.1(Digital Learning)	1	●				
CM200(영문)	Content Manager Administration Essentials	3			●		
CM110(영문)	Content Manager Advanced User Training	1		●	●		
CM300(영문)	Content Manager Installation Essentials	2			●		
CP200(영문)	Control Point Administration Essentials	2			●		
CP300(영문)	Control Point Installation Essentials	1			●		
DP01SPA(영문)	Data Protector(Digital Learning)						
DP200(영문)	Data Protector Advanced Integration	4			●		
DP120(영문)	Data Protector Essentials	4		●	●	●	●
IDOL.120(영문)	IDOL Essentials	4			●		



소프트웨어 교육 서비스에 대한 자세한 내용은 다음 웹사이트를 참조하십시오.

- 공공 과정 등록 웹사이트(LMS) - ITOM 및 ADM
- 공공 과정 등록 웹사이트(LMS) - 디지털 학습
- 공공 과정 등록 웹사이트(LMS) - 빅 데이터 및 IM&G



## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

### 기술 모범 사례 및 워크숍 패키지

조직 내의 숙련된 사용자를 대상으로 최고의 소프트웨어 지원 전문가가 워크숍, 모범 사례 공유, 특정 제품 영역에 대해 상세한 설명을 제공합니다. 제품 지원 전문가를 통해 주제별 전문 지식을 바로 활용할 수 있으므로, 핵심 조직 사용자 및 관리 사용자가 기술적 역량을 개선하고 확보한 기술 관련 지식을 통해 조직 내 다른 사용자를 지원하여 도입을 촉진하고 가치 창출 시간을 단축하는 데 도움이 됩니다.

표 3. 기술 모범 사례 및 워크숍 패키지

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
Micro Focus 비즈니스 지원	<b>배포 및 지원 계획 검토</b> <b>적용 범위:</b> 제품별 <b>기간:</b> FlexCare TAM 2일(현장), FlexCare TAM 2일(원격) <ul style="list-style-type: none"><li>원격 킥오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해</li><li>원격 데이터 수집 및 분석(제품 및 요구사항에 따름)</li><li>관련 제품 프로그램 관리자를 통한 원격 로드맵 프레젠테이션</li><li>FlexCare TAM의 2일간 연속된 현장 지원에서 맞춤형 모범 사례 및 실시간 Q&amp;A 세션 검토</li><li>일반적으로 핵심 제품에 대한 FlexCare TAM이 없지만 클라이언트가 임시 지원을 원할 경우에 적용</li></ul>	12
Micro Focus 비즈니스 지원	<b>새로운 기능 사용 및 구성 워크숍</b> <b>적용 범위:</b> 제품별 <b>기간:</b> 최대 2일 현장 지원, 2일 원격 지원 <ul style="list-style-type: none"><li>원격 킥오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해</li><li>원격 데이터 수집 및 분석(제품 및 요구사항에 따름)</li><li>Micro Focus 기술 전문가의 최대 2일 이상 연속된 현장 지원에서 지원 팀에 대한 자문 제공</li><li>새로운 제품 기능 및 추가 구성 고려 사항</li></ul>	12
Micro Focus 비즈니스 지원	<b>문제 해결 워크숍(제품별)</b> <b>적용 범위:</b> 제품별 <b>기간:</b> 3일 현장 지원, 2일 원격 지원 <ul style="list-style-type: none"><li>원격 킥오프 - 소개, 일정 합의, 환경 및 전략 이해</li><li>원격 데이터 수집 및 분석(제품 및 요구사항에 따름)</li><li>Micro Focus 기술 전문가의 최대 3일 이상 연속된 현장 지원에서 지원 팀에 문제 해결 모범 사례 개발을 위한 자문 제공</li></ul>	14

## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

### 예약된 Micro Focus FlexCare 크레딧 패키지

Micro Focus는 예약된 Micro Focus FlexCare 크레딧 패키지와 아래 나열된 패키지에 필요한 크레딧 수를 변경할 권한을 보유합니다. 프로그램 업데이트에 대한 내용은 Micro Focus 지원 세일즈 팀에 문의하십시오.

### 확장형 패키지

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
FlexCare NASE, TAM, ESM, AGSM	<b>Micro Focus FlexCare 복수 지역 지원</b> <b>적용 범위:</b> 단일 인스턴스/배포 <b>기간:</b> 계약 연도별(FlexCare NASE, FlexCare TAM, FlexCare ESM) <ul style="list-style-type: none"><li>이 옵션은 여러 지역에서 Micro Focus FlexCare 지원 지식(FlexCare NASE, TAM, ESM, AGSM) 및 리소스에 대한 액세스를 제공합니다.</li><li>핵심 Micro Focus FlexCare 지원 기능(보고, 인시던트 관리 등)은 주 계약 지역에서 제공됩니다.</li><li>원격 지역에서 지정된 Micro Focus FlexCare 리소스(NASE, TAM, ESM, AGSM)에 대한 액세스를 제공합니다. 이 옵션은 추가 현장 지원 일 수를 제공하지 않습니다.</li><li>제품 센터/축, 리소스, 지역별로 가격이 지정됩니다.</li></ul>	60
FlexCare NASE, TAM, ESM, AGSM	<b>Micro Focus FlexCare 복수 BU(사업부)/환경</b> <b>적용 범위:</b> 단일 인스턴스/배포 <b>기간:</b> 계약 연도별 <ul style="list-style-type: none"><li>이 옵션은 동일한 지역 내의 여러 사업부 또는 지원 팀에서 제품 센터에 대한 여러 가지의 구현 및 환경을 실행하는 데 도움이 됩니다.</li><li>조직 내 여러 사업부에 지정된 Micro Focus FlexCare 지원 리소스(FlexCare NASE 및 FlexCare TAM)에 대한 액세스를 제공합니다.</li><li>핵심 Micro Focus FlexCare 지원 기능(보고, 인시던트 관리 등)은 각 추가 사업부에 맞춤형으로 설정되고 원격으로 제공됩니다.</li><li>참고: 이 옵션은 추가 현장 지원 일 수 또는 방문을 제공하지 않습니다. 추가 현장 지원 방문이 필요한 경우 추가 FlexCare 크레딧을 사용하여 구매할 수 있습니다.</li><li>제품 센터/축, 리소스, 사업부/구현 환경별로 가격이 지정됩니다.</li><li>추가 사업부는 다른 국가에 존재할 수 있지만 동일한 지역에 있어야 합니다.</li></ul>	30

확장형 패키지는 모든 Micro Focus FlexCare 지원 제품(FlexCare NASE, TAM, ESM, AGSM)에서 이용 가능합니다.

이 패키지에 포함된 추가 현장 지원 방문이나 FlexCare 크레딧은 없습니다. 추가 현장 지원 활동은 FlexCare 크레딧을 통해 구매할 수 있습니다.

## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

FlexCare NASE,  
FlexCare TAM

복잡한 Micro Focus FlexCare 지원 - FlexCare ESM 없이 다수의 제품 센터가 지원 범위에 포함됨  
계약 연도별(FlexCare NASE, FlexCare TAM)

- 복잡한 환경(여러 FlexCare TAM 또는 FlexCare NASE 조합)에서 FlexCare ESM은 일반적으로 FlexCare 지원 딜리버리 리소스 조율 업무를 담당하는 사람에게 제공됩니다.
- FlexCare ESM이 제공되지 않거나 필요하지 않은 경우 수석 FlexCare TAM(또는 FlexCare NASE)이 지정되어 분기별 보고서 통합 및 회의 관리 등 고객을 대신하여 FlexCare 지원 리소스 관리에 필요한 추가 조율 작업을 수행합니다.
- 이 옵션에는 조율 기능의 프로비저닝이 포함되며 요금이 청구됩니다.

복잡한 팀 옵션 1: Micro Focus FlexCare 지원 리소스가 포함된 2개의 제품 센터 2

복잡한 팀 옵션 2: Micro Focus FlexCare 지원 리소스가 포함된 최대 4개의 제품 센터 4

복잡한 팀 옵션 3: Micro Focus FlexCare 지원 리소스가 포함된 5개 이상의 제품 센터 8

## 복잡한 환경 확장 애드온

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
Micro Focus 비즈니스 지원	<p><b>새 옵션:</b> 대규모/복잡한 환경 확장(CEE)</p> <p><b>기간:</b> 계약 연도별</p> <p>대규모 및/또는 복잡한 환경에서는 해당 환경 지원을 위해 Micro Focus 지원 FlexCare 리소스에서 필요할 수 있는 추가 업무를 고려해야 합니다. 기존 Micro Focus FlexCare 지원 옵션이나 패키지에서 이러한 고려 사항을 지원할 수 없는 경우 CEE(복잡한 환경 확장) 세일즈를 통해 지원을 받을 수 있습니다.</p> <p><b>예:</b></p> <p>1만 명이 넘는 운영 에이전트 또는 기타 대규모 설치, 많은 수의 추가 애플리케이션 관리 서버 인스턴스</p> <p>환경 규모의 복잡성 정도를 계산할 때 세일즈 담당자는 관련 제품 센터에서 경험을 갖춘 FlexCare 지원 리소스와 상담하게 될 것입니다.</p> <p>복잡한 팀 옵션 1: Micro Focus FlexCare 지원 리소스가 포함된 2개의 제품 센터</p>	14

## Micro Focus FlexCare 크레딧

서비스 메뉴

### 고급 패키지

필수 서비스	제공 내용	크레딧 수
FlexCare NASE, FlexCare TAM, FlexCare ESM 또는 FlexCare AGSM	<b>현지 언어 지원</b> <b>서비스 적용 범위:</b> 제품 센터/축별 <b>기간:</b> 계약 연도별  지원 툴은 일반적으로 영어 기반입니다. 이 옵션으로 현지 언어를 구사하는 FlexCare NASE, TAM, ESM 또는 AGSM을 활용할 수 있습니다. 현지 언어는 지원 주문이 이루어지는 국가에 따라 정의되며 리소스 가용성을 따릅니다.	20
FlexCare NASE	<b>개선된 최초 기술 연락 핵심 응답 시간 서비스</b> <b>적용 범위:</b> 제품 센터별 <b>기간:</b> 계약 연도별  영향을 받는 레벨 1 사례에 대해 빠른 수준의 응답을 제공합니다. <b>SLO:</b> 30분	10
FlexCare TAM 또는 FlexCare ESM	<b>원격 KPI 트렌딩 대시보드</b> <b>서비스 적용 범위:</b> 제품 센터/축별 <b>기간:</b> 필요에 따라 원격(최소 분기별/최대 월별) <ul style="list-style-type: none"><li>KPI(핵심 성능 지표)의 지원 관련 이벤트 중심을 추적 및 모니터링하도록 KPI 대시보드가 제공됩니다.</li><li>고객과의 파트너십을 통해 운영 및 서비스 개선을 위한 실행 가능 계획을 생성합니다.</li><li>필요에 따라 원격으로 제공합니다(최소 분기별/최대 월별).</li></ul>	8

### 추가 정보

[www.microfocus.com/flexcaresupport](http://www.microfocus.com/flexcaresupport)

# Micro Focus 소개

Micro Focus는 40년의 경험을 갖춘 글로벌 소프트웨어 기업으로, 고객이 더욱 빠르고 안전하게 혁신하도록 돕는 엔터프라이즈 소프트웨어 솔루션을 제공하고 지원합니다. Micro Focus는 소프트웨어 및 보안 분야에서 검증된 전문성을 통해, 고객이 핵심 IT 인프라 및 비즈니스 애플리케이션에서 투자의 가치를 극대화하는 동시에 새로운 기술 솔루션을 활용하도록 고객을 지원합니다. 따라서 고객은 기존의 비즈니스 논리와 애플리케이션을 새로운 기술과 통합하는 IT 시스템을 구축, 운영 및 보호하여 점점 더 복잡해지는 비즈니스 요구 사항을 충족할 수 있습니다.

Micro Focus에 대한 자세한 내용은 [이 비디오를 참조하십시오](#).

## Micro Focus 상표 정보

MICRO FOCUS와 Micro Focus 로고는 영국, 미국 및 기타 국가에서 Micro Focus(IP) Limited 또는 그 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. 그 외 모든 상표는 각 소유자의 재산입니다.

## 기업 정보

회사명: Micro Focus International plc

등록 장소: 잉글랜드, 웨일즈

등록 번호: 5134647

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







**Micro Focus**

영국 본사

영국

+44(0) 1635 565200

미국 본사

Rockville, Maryland

301 838 5000

877 772 4450

추가 연락처 정보 및 사무실 위치:

[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

이 문서는 이전에 Hewlett Packard Enterprise Company의 소프트웨어 사업부에서 제공했지만 현재 Micro Focus International plc에서 제공하는 소프트웨어 제품의 지원 범위와 관련이 있으며 문서 번호 4AA6-3365KOP, 2017년 8월, Rev. 3를 대체합니다.

© 2017 Micro Focus. All rights reserved. Micro Focus 및 Micro Focus 로고는 영국, 미국 및 기타 국가에서 Micro Focus 또는 그 계열사나 자회사의 상표 또는 등록 상표입니다. 그 외 모든 상표는 각 소유자의 재산입니다.

4AA6-3365, KO, 2018년 7월, Rev.0701