

# Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare Support)

Micro Focus® 소프트웨어 솔루션 및 IT 인프라를 통해 가치를 확장하십시오. 오늘날 IT 환경은 복잡하고 시간이 매우 중요합니다. Micro Focus Flexible Care Support(FlexCare Support)는 Micro Focus 소프트웨어 지원팀이 제공하는 유연한 고급 지원 서비스 포트폴리오입니다.

## 개요

Support를 통해 필요한 위치에 개선된 지원을 추가하여 Micro Focus 소프트웨어 제품 및 솔루션을 통한 가치를 늘릴 수 있습니다. 당사의 소

프트웨어 전문가들이 지속적인 파트너십을 통해 고객사의 팀과 협력하여 가동 시간 증대, 성능 개선, 고객 대상 서비스 목표 달성, 투자 수익 증진 등을 위해 지원합니다.



그림 1. FlexCare 모델

## FlexCare Support로 비즈니스 강화

- Micro Focus 기술 전문 지식 및 모범 사례 이용 가능
- Micro Focus 소프트웨어 지원과의 모든 상호작용에서 단일 연락 담당자를 통해 전반적인 소프트웨어 지원경험 간소화
- 단축된 대응 시간 목표로 대응 시간 단축
- 고객의 요건에 맞춤화된 사전 대응적인 지원과 계획으로 지원 서비스 중단 위험 최소화
- 일상적인 유지 관리 업무가 아닌 혁신적 작업을 중점적으로 수행하도록 하여 직원 활용도 최적화
- 온디맨드 방식으로 Micro Focus 소프트웨어 지원 엔지니어를 참여시켜 자체 지원팀 보완
- FlexCare Credit Menu를 통해 제공되는 경제적이고 유연한 지원 서비스 활용
- 예산 주기에 적합하게 초기에 Micro Focus FlexCare 크레딧을 구매한 다음 크레딧을 사용하여 필요한 시기에 기술 서비스 이용

## 서비스 구현

### Micro Focus FlexCare NASE (Named Account Support Engineer)와의 기술 문제 파트너십

FlexCare NASE가 Micro Focus에서 받는 지원 수준을 높여줍니다. Micro Focus는 FlexCare Support 시간 중에 FlexCare Support 계약 범위에 속한 각 FlexCare Support 제품군에 대해 전담 엔지니어를 지정합니다. 전담 엔지니어는 해당 환경을 파악하여 더욱 효과적이고 효율적으로 지원 문제를 해결할 수 있게 됩니다.

고객의 기술 문제가 지원에서 24시간 우선시되어 문제 해결을 위해 Micro Focus 지원 전문가에 대한 더욱 빠른 액세스가 제공됩니다. FlexCare NASE의 근무시간이 아닌 경우 문제는 전문 지원 엔지니어 그룹에 우선으로 지정됩니다.<sup>1</sup>

FlexCare NASE의 주 업무와 책임은 다음과 같습니다.

#### 적용 범위

- 제품군 수준에 집중
- 문제 관리
- 전담 엔지니어가 고객의 특정 환경 파악
- 전담 엔지니어가 문제 해결 담당
- 영업시간 외 우선순위가 지정된 고급 지원 사례 처리<sup>1</sup>
- 더욱 효율적이고 효과적으로 지원 문제 해결 가능
- 중요한 시간에 고객을 관리하는 동시에 우수한 문제 해결 기술 제공
- 해당 제품군에 대한 심도 있는 기술전문 지식 제공

### Micro Focus FlexCare TAM(Technical Account Manager)으로 사전에 문제 방지

FlexCare TAM은 Micro Focus 제품 지원 및 관리에 대한 도움 이상을 제공합니다. FlexCare TAM이 고객과 함께 FlexCare Support 계약 범위에 속하는 각 FlexCare Support 제품군에 대

한 가치 증대를 위해 노력합니다. 기술 담당자인 FlexCare TAM이 신속한 문제 해결을 위해 FlexCare Support를 통해 기술 문제를 사전에 관리합니다.

고객의 기술 문제가 지원에서 24시간 우선시되어<sup>1</sup> 문제 해결을 위해 Micro Focus 전문가에 대한 더욱 빠른 액세스가 제공됩니다.

FlexCare TAM이 Micro Focus 솔루션 운영 간소화 및 개선 지원을 위해 전문적인 제품 지식과 기술을 제공합니다.

FlexCare TAM의 주 업무와 책임은 다음과 같습니다.

#### 적용 범위

- 제품군 수준에 집중

#### 문제 관리

- 작동 위험을 최소화하고 일반적인 문제를 피하기 위해 Micro Focus 모범 사례 활용
- 사전 대응식 기술 서비스 제공 관리
- 기술 안내를 제공하거나 문제가 해결될 때까지 소유하여 해결되지 않은 문제 관리 및 해결
- 정보 공유 세션을 통해 팀의 지식 기반을 확장하도록 도움
- 우선순위가 지정된 고급 24시간 지원 사례 처리<sup>1</sup>

#### 고객 관리

- ROI(투자 수익) 향상과 업그레이드 및 마이그레이션 관리 지원을 위한 규정에 맞는 로드맵 공유
- 분기별 지원 통계 및 KPI(주요 성과 지표) 분석 수행
- 기술 관련 질문에 대한 전담 연락 담당자
- 사전 관리 및 계획의 진행 과정 보고
- 핵심 성공 요인에 적합한 사전 대응적 기술 서비스 제공

### Micro Focus FlexCare ESM(Enterprise Services Manager)으로 지원 라이프사이클 관리 개선

FlexCare ESM이 고객사의 팀과 협력하여 Micro Focus와의 지원 파트너십에서 비기술적 측면을 지원합니다. FlexCare ESM이 지속적인 요구사항을 파악하여 계약상 딜리버리를 보장하고, FlexCare Support 계약으로 적용되는 Micro Focus 소프트웨어 제품 및 솔루션에 대해 Micro Focus 소프트웨어 지원팀에서 고객의 이해를 대변합니다.

FlexCare ESM이 지속적인 서비스 수준 제공을 목표로 로컬 및 전 세계 리소스에 대한 지원을 활용하는 대사의 역할을 합니다. FlexCare ESM이 상세한 분기별 보고를 제공하고, KPI 트랜딩을 지원합니다. 또한 동향을 분석하고 이러한 분석을 바탕으로 상세한 권고 사항을 제시합니다.

FlexCare ESM의 주된 의무와 책임은 다음과 같습니다.

#### 적용 범위

- 제품 솔루션 수준에 집중

#### 문제 관리

- 미해결 문제 관리 및 해결
- 우선순위가 지정된 고급 24시간 지원 사례 처리<sup>1</sup>

#### 고객 관리

- R&D 및 제품 관리 부서와의 회의 지원
- 모든 Micro Focus 제품의 안정성 및 가용성 최적화를 위한 감독 수행
- 서비스의 대변인 겸 믿을 수 있는 조연자

<sup>1</sup> Micro Focus와의 기본 지원 계약이 Micro Focus 지원 인력에 대한 24시간 액세스를 제공할 경우

- 전략적 성장 계획 및 비즈니스 성과에 대한 요구사항 파악
- 에스컬레이션 및 커뮤니케이션 활동 관리, Micro Focus와 고객의 기술 관련 실행 계획 활동 지원
- 계약상 활동 제공 보장
- 분기별 통계 분석 수행
- Micro Focus 제품 전문가와 함께 액세스 조율
- 운영 조언

#### 리소스 관리

FlexCare Support 계약으로 적용되는 Micro Focus 제품 및 솔루션에 대해 소프트웨어 지원팀을 관리 및 조율하여 리더십 지원

#### Micro Focus FlexCare AGSM (Account General Support Manager)으로 지원 전략 관리

FlexCare AGSM은 Micro Focus 지원 조직 내에서 고객의 대사로써 비즈니스 요구사항에 대한 적합도를 극대화하고, FlexCare Support로 적용되는 전체 Micro Focus 소프트웨어 공간에서 항상 적절한 서비스 수준을 최적화합니다.

고객의 기술 문제가 지원에서 24시간 우선시되어<sup>2</sup> 문제 해결을 위해 Micro Focus 전문가에 대한 더욱 빠른 액세스가 제공됩니다.

FlexCare AGSM은 에스컬레이션, 원격 및 현장의 분기별 전략적 검토서 호스팅을 지원하고, 동향 분석 수행, 계획 지원을 위한 회의를 주최하고 전략적 지도, 권고사항, 고객 보고 등을 제공합니다. FlexCare AGSM이 방향을 제시하고, 다른 Micro Focus 소프트웨어 팀과 조율하여 일관성을 유지하기 위해 노력합니다.

FlexCare AGSM의 주 업무와 책임은 다음과 같습니다.

#### 적용 범위

- Micro Focus FlexCare Support 계약에서 지원되는 모든 Micro Focus 제품이 적용됩니다.

#### 문제 관리

- 미해결 문제 관리 및 해결
- 우선순위가 지정된 고급 24시간 지원 사례 처리<sup>2</sup>

#### 고객 관리

- R&D 및 제품 관리 부서와의 회의 지원
- 모든 Micro Focus 소프트웨어 제품의 안정성 및 가용성을 전략적으로 모니터링
- 전략적 서비스의 대변인 겸 믿을 수 있는 조언자
- 고객의 전략적 목표와 원하는 비즈니스 성과, 목표 달성을 위한 적절한 지원 수준 파악
- 에스컬레이션 및 커뮤니케이션 활동 관리, Micro Focus와 고객의 기술 관련 실행 계획 활동 지원
- 운영 측정 수치 및 KPI 담당

#### 리소스 관리

- FlexCare Support 계약상 지정된 모든 리소스 관리 및 조율

#### Micro Focus 소프트웨어 제품군용 FlexCare Support(제품군용 FlexCare)

제품군용 FlexCare는 Micro Focus의 소프트웨어 통합 포트폴리오인 Micro Focus 소프트웨어 제품군에 대한 사후 대응 지원 수준을 개선합니다.

다. 문제 해결 시간이 비즈니스의 우선순위에 따라 우선순위에 적합한 지원 서비스입니다.

고객의 기술 문제가 우선시되어 문제 해결을 위해 Micro Focus 전문가에 대한 더욱 빠른 액세스가 제공됩니다. 문제가 전담팀에게 우선적으로 라우팅되고, 전담팀이 Micro Focus 소프트웨어 제품군 내에서 문제를 파악하며, 더욱 빠른 해결을 위해 강화된 적절한 지원팀이 처리합니다.

#### 적용 범위

- Micro Focus 소프트웨어 제품군에 포함된 모든 제품 지원

#### 문제 관리

- 전담팀이 Micro Focus 소프트웨어 제품군 내에서 문제 파악
- 더욱 빠른 해결을 위해 강화된 적절한 지원팀으로 우선순위 라우팅
- 영업시간 외 고급 지원 사례 처리 (Micro Focus Business Support 계약 수준에 따라 다름)
- 고급 지원 엔지니어가 더욱 효율적이고 효과적으로 지원 제품군 문제 해결 가능

#### FlexCare Credits로 FlexCare Support 또는 Micro Focus Business Support 맞춤 설정

지원 계약 기간 중 언제든지 사전 구매 한 FlexCare Credits와 유연한 애드온 지원 서비스 메뉴를 함께 사용하여 추가적인 옵션 서비스를 이용할 수 있습니다. FlexCare Credits를 사용하여 온디맨드 방식으로 핵심 FlexCare Support 서비스를 강화하거나 기존의 지원 서비스를 연장할 수 있습니다.

<sup>2</sup> Micro Focus와의 기본 지원 계약이 Micro Focus 지원 인력에 대한 24시간 액세스를 제공할 경우.

## 서비스 계획 및 배포

### FlexCare Support 패키지 - 핵심 제공 가능 사항 요약

FlexCare 옵션	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>사후 대응</b>				
FlexCare NASE에 대한 직접적인 액세스	X			
우선순위가 지정된 24시간 지원 <sup>3</sup>	X	X	X	X
FTC(최초 기술 문의처) 강화	X	X	X	X
원격 문제 검토		X		
기술적 측면의 사고 관리	X	X	X	X
<b>사전 대응</b>				
사전 대응 기술 고문		X		
운영 프로파일 관리		X		
현장 및 원격 기술 검토		X		
기술 에스컬레이션 조율		X		
중요한 패치 및 문제 관리		X	X	X
<b>비즈니스 파트너</b>				
사고 지원 관리			X	X
지원 대사			X	
현장 및 원격 비즈니스 지원 검토			X	
비즈니스 에스컬레이션 조율			X	
비즈니스 에스컬레이션 관리 향상			X	X
<b>전략적 파트너</b>				
그밖에 조정된 Micro Focus 소프트웨어 리소스 (지원, 제품 관리, R&D)에 대한 전반적인 지원				X
전략적 고문				X
현장의 전략적 검토				X
<b>서비스 적용 범위</b>				
Micro Focus 소프트웨어 제품군별 구매 <sup>3</sup>	X	X		
Micro Focus 소프트웨어 제품 솔루션별 구매 <sup>4</sup>			X	
Micro Focus FlexCare의 모든 제품 솔루션				X

3 Micro Focus와의 기본 지원 계약이 Micro Focus 지원 인력에 대한 24시간 액세스를 제공할 경우

4 2018년 1월 15일 기준으로 Micro Focus Enterprise Support Standard 및 Basic을 새로 구매할 수 없습니다. 그러나 Standard 및 Basic에 대한 기존의 계약은 만료 시까지 유효합니다.

FlexCare Credits는 사후 대응적 및 사전 대응적 추가 지원 서비스 및 소프트웨어 교육을 이용할 유연한 방식을 제공하는 지원 서비스 통화입니다. FlexCare Credits는 활성 소프트웨어 지원 계약 기간 중 언제라도 구매 가능합니다. 서비스는 FlexCare Credit Menu 포털을 통해 요청됩니다(자세한 내용은 Micro Focus FlexCare Support 참조).

FlexCare Credits는 해마다 구입하고, 각 지원 계약 연도 중 사용해야 합니다.

#### FlexCare Credit Menu 에

- **새로운 기능 사용 및 구성 멘토링**- 새로운 소프트웨어가 출시되면 Micro Focus 기술 전문가가 새 제품의 기능 및 추가 구성 고려사항에 대해 고객의 지원팀에 멘토링해 줍니다.
- **문제 해결 멘토링** - Micro Focus 기술 전문가가 문제해결 모범 사례 개발에 대해 고객의 지원팀에 멘토링해 줍니다.

- **TSD(기술 서비스 일수)** - 한 가지 이상의 기술 지원 항목 딜리버리(현장 또는 원격, 표준 시간 또는 업무 외 시간)에 사용 가능합니다. 기술 지원 항목은 Micro Focus 소프트웨어 환경의 운용성과 가용성을 유지하는 데 필수적이며, 킥오프 회의 중에 정의할 수 있습니다. 기술 지원은 문제 해결 관리, 향상된 기능과 더불어 현장 패치 관리 등으로 구성되지만 이에 국한되지는 않습니다.

- 주말 대기 - Micro Focus 리소스는 예를 들어, 롤아웃/업그레이드/

출시가 계획된 경우 주말 지원을 위해 대기 상태에 있게 됩니다.

FlexCare Credits에 대한 자세한 내용은 [Micro Focus FlexCare 포트폴리오 사이트](#)를 참조하십시오.

### 핵심 FlexCare Support 제품

핵심 FlexCare Support 제공 내용을 비교하여 적합한 제품을 확인하십시오.

FlexCare Support 옵션 핵심 서비스 구성요소	서비스 설명	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
향상된 사후 대응 서비스					
FlexCare Support 시작	배정된 FlexCare Support 리소스를 소개하고 FlexCare Support 계약과 관련된 모든 세부 정보를 검토할 수 있는 맞춤형 패키지 및 전화 회의 기능이 포함되어 있습니다.	X	X	X	X
우선순위 Micro Focus 소프트웨어 지원	FlexCare Support 적용 범위에 속하는 제품과 관련된 문제는 일반 Micro Focus Software Support 계약 범위의 문제보다 우선순위가 높습니다. 장애는 신속한 문제 해결 지원을 위해 매우 숙련된 Micro Focus 기술 전문가에게 라우팅되며, 기술 문제가 24시간 지원에서 우선시됩니다 (Micro Focus와의 기본 지원 계약이 Micro Focus 지원 인력에 대한 24시간 액세스를 제공할 경우).	X	X	X	X
사후 대응 지원을 위한 Micro Focus 전담 연락 담당자	FlexCare NASE는 모든 사후 대응 지원 장애에 대한 전담 연락 담당자입니다. FlexCare Support 계약이 적용되는 제품에 따라 FlexCare NASE가 한 명 이상 배정될 수 있습니다.	X			
FTC(최초 기술 문의처) 강화	다음과 같이 개선된 대응 시간 목표를 받게 됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 영향 수준 1 및 영향 수준 2 사후 대응 기술 문제:</li> <li>■ 영향 수준 1: 업무 시간 기준 1시간 이내에 최초 기술 관련 연락</li> <li>■ 영향 수준 2: 업무 시간 기준 4시간 이내에 최초 기술 관련 연락</li> <li>■ 영향 수준 3 및 4는 각각의 Micro Focus Business Support 대응 시간 목표를 계속해서 유지합니다.</li> </ul>	X	X	X	X
타사 소프트웨어 지원 벤더와의 업무 조정	지원 장애의 문제가 다른 벤더의 소프트웨어 제품에서 발생한 것으로 확인되면 Micro Focus는 해당 벤더에게 문제를 보고하는 데 필요한 데이터 수집을 지원할 수 있습니다. 또한 Micro Focus는 문제 해결 작업이 진행 중인지 확인하기 위한 문제 추적을 지원할 수 있습니다. 이러한 작업을 수행하려면 다른 벤더와의 지원 계약이 유효한 상태여야 합니다.	X	X	X	X
기술 에스컬레이션 조율	지정된 FlexCare TAM이 가장 적절한 Micro Focus 기술 리소스를 조율하여 최대한 짧은 기간에 에스컬레이션을 해결하는 것을 목표로 환경 안내를 제공합니다.		X		

다음 페이지에서 계속

FlexCare Support 옵션 핵심 서비스 구성요소	서비스 설명	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>사전 대응 서비스</b>					
kick-off 회의	신규 FlexCare Support 고객의 경우 지정된 FlexCare TAM, ESM 또는 AGSM이 최초 일일 현장 방문을 통해 FlexCare Support 계약 딜리버리를 시작합니다. 이 회의에서 FlexCare TAM, ESM 또는 AGSM과 고객의 주요 담당자가 만날 수 있습니다. 회의 중에 FlexCare TAM, ESM 또는 AGSM이 고객 지원 계획을 생성하는 데 사용할 구체적인 고객 정보를 수집합니다. FlexCare TAM, ESM 또는 AGSM과의 통신 프로토콜을 포함하여 FlexCare Support 제품에 대한 상세 정보를 받게 됩니다. 이 회의를 통해 작업 관계를 개선하고 통신 효율성을 높일 수 있습니다.		X	X	X
원격 검토	FlexCare TAM 또는 ESM은 정기 원격 검토를 통해 작동 중인 Micro Focus 제품의 요구사항을 사전에 모니터링합니다(월 1회 이상/주 1회 이하). 자원 검토는 FlexCare TAM 또는 ESM과 고객 운영팀이 IT 환경을 지속적으로 향상하기 위해 지속적인 관계를 구축하는 통신 포럼입니다. 이러한 회의를 통해 운영 문제는 물론 확인을 원하는 기타 항목에 대해서도 논의할 수 있습니다.		X	X	
고객 운영 프로필 관리	Micro Focus는 Micro Focus 소프트웨어 환경의 전자 프로필을 설정하여 유지 관리합니다. 이 정보는 문제 해결 및 다양한 사전 대응 지원 활동 중에 사용됩니다. 프로필은 사용자 및 FlexCare TAM이 유용하다고 판단하는 고객/제품/기술/비즈니스 정보로 구성될 수 있습니다. 모든 Micro Focus 소프트웨어 지원 엔지니어는 고객 프로필에 포함된 정보를 활용할 수 있어 문제 전달 시간이 단축됩니다. 따라서 사후 대응 지원에서 보다 효율적이고 신속한 의사결정이 가능하며, 정보를 기반으로 한 더욱 효과적인 사전 대응 지원을 제공할 수 있습니다.		X		
기술 자문 담당자	기술 담당자인 FlexCare TAM은 모든 사고에 대한 알림을 받고 솔루션 라이프사이클 전체에서 진행 중인 작업을 추적 및 모니터링하며 필요에 따라 지원 전문가와 함께 작업을 수행합니다. 해당 FlexCare TAM이 기술 문제와 관련된 문의에 대한 전담 연락 담당자이며 필요에 따라 실행 및 커뮤니케이션 계획 수립을 지원할 수 있습니다.		X		
패치 관리 향상	FlexCare TAM은 신규 제품 패치 릴리스와 Micro Focus 소프트웨어 환경의 보안 문제를 사전에 모니터링한 다음 적절한 작업 계획을 검토합니다. 계획되지 않은 유지관리로 인한 가동 중지 시간을 줄이고 Micro Focus 소프트웨어 환경을 완벽하게 보호하기 위해 FlexCare TAM이 패치 설치를 지원할 수 있습니다(추가 기술 서비스 일수가 필요할 수 있음).		X		
분기별 기술 검토	FlexCare TAM과 함께 2건의 현장 및 2건의 원격 분기별 FlexCare Support 기술 검토를 진행합니다. 이 과정에서는 모든 FlexCare Support 사전 대응 및 사후 대응 지원 관련 활동을 상세하게 검토합니다. 지원 사례 데이터를 분석하여 추세와 작업 계획을 파악하면 위험 및 반복되는 문제를 줄일 수 있습니다.		X		

다음 페이지에서 계속

FlexCare Support 옵션 핵심 서비스 구성요소		서비스 설명	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>사전 대응 서비스 (계속)</b>						
고객 지원 계획	고객 지원 계획은 지원 및 에스컬레이션 절차에 포함되는 제품, 프로세스 및 담당자를 정의합니다. 이 계획을 통해 지원 제공 방법을 명확하게 예측할 수 있습니다. 필요한 모든 정보를 수집하여 명확하게 전달할 수 있으며, 신중하게 조정된 해결 프로세스를 진행할 수 있으므로 계획되지 않은 가동 중지 시간과 문제를 줄일 수 있습니다. FlexCare TAM 또는 ESM은 지원 제품에 영향을 주는 변경 내용이 포함되도록 이 계획을 지속적으로 업데이트합니다.		X	X	X	
현장 방문(연 1회)	FlexCare Support 계약에 FlexCare TAM, ESM 또는 AGSM이 포함된 경우 해당 서비스에서 적용되는 제품에 대해 연 1회 현장 방문 서비스를 받게 됩니다. 상호 협의에 따라 기본 근무 시간 중에 고객의 현장에 방문합니다. 요청 시 내부 회의에 참여할 수 있습니다. 현장 방문을 통해 Micro Focus 소프트웨어 환경을 상세하게 파악할 수 있습니다. 관계 및 조정 작업이 개선되어 지원 효과가 향상됩니다.		X	X	X	X
기술적 측면의 사고 관리	FlexCare TAM, ESM 또는 AGSM은 문제 해결을 위한 기본적인 담당자입니다. FlexCare TAM, ESM 또는 AGSM은 진행 중인 문제를 우선으로 사용자와 함께 작업을 수행할 뿐 아니라 상태를 제때 업데이트하는 역할도 수행합니다. Micro Focus가 고객의 환경에 영향을 미칠 수 있는 문제를 인지하면 FlexCare TAM, ESM 또는 AGSM이 이를 고객에게 알리면서 기술적 영향을 논의할 기회를 만듭니다.		X	X	X	X
비즈니스적 측면의 사고 관리	FlexCare ESM이 FlexCare Support 계약 범위에 속한 제품군에 대한 모든 비즈니스 관련 지원 문제를 추적 및 모니터링합니다. 이를 통해 FlexCare ESM은 작업 계획 및 문제 해결을 지원합니다.			X	X	
비즈니스 자문 담당자	FlexCare ESM은 FlexCare Support 계약이 적용되는 제품군에서 모든 Micro Focus 소프트웨어 비즈니스 관련 문제에 대한 전담 연락 담당자입니다. Micro Focus 지원팀에서 고객 담당자 역할을 하는 FlexCare ESM은 모든 지원 관련 문제의 진행 상황을 모니터링 및 추적하고, 다양한 Micro Focus 팀을 조율하고, 필요에 따라 적절한 작업을 시작합니다.			X	X	
중요한 패치 및 문제 관리	FlexCare ESM은 Micro Focus 환경과 연관된 모든 주요 패치 또는 주요 클래스 문제를 사전에 모니터링 및 공유하고 사용자에게 알림을 제공합니다. 주요 패치는 시스템 보안, 데이터 손실, 높은 정전 위험 등과 관련된 패치입니다.			X	X	

다음 페이지에서 계속

**데이터 시트**

Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare Support)

FlexCare Support 옵션 핵심 서비스 구성요소	서비스 설명	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>사전 대응 서비스 (계속)</b>					
비즈니스 에스컬레이션 관리 향상	Micro Focus는 복잡한 소프트웨어 문제 또는 고객에게 중대한 영향을 주는 문제를 해결하기 위한 공식적인 에스컬레이션 절차를 설정했습니다. Business Support에 대한 기능이 향상되어, FlexCare ESM 또는 AGSM이 엔드-투-엔드(End-to-End) 관리 과정을 담당하고, 에스컬레이션을 지원하는 작업 계획이 시행되는지를 직접 확인하며 지원 문제를 보다 빨리 해결하는 데 가장 적절한 리소스를 제공합니다.			X	X
분기별 업무 검토	FlexCare ESM과 함께 2건의 현장 및 2건의 원격 분기별 FlexCare Support 비즈니스 검토를 진행합니다. 이 과정에서는 프로그램 진행 상황, 비즈니스 메트릭 검토, 성과 및 향후 목표 등 모든 FlexCare Support 제품 관련 활동을 상세하게 검토합니다. 지원 사례 데이터를 분석하여 추세와 작업 계획을 파악하면 위험 및 반복되는 문제를 줄일 수 있습니다.			X	
<b>전략적 서비스</b>					
전략적 고문 및 지원자	FlexCare AGSM은 고객이 원하는 비즈니스 성과 달성을 지원하여 고객의 성공과 만족을 보장하기 위해 노력합니다. FlexCare AGSM은 단일 연락 담당자이며, AGSM을 통해 필요에 따라 사전 또는 사후에 지원, R&D, 제품 관리 및 기타 Micro Focus 팀에 문의할 수 있습니다.				X
분기별 전략적 검토	FlexCare AGSM을 통해 분기별로 현장 및 원격 지원 전략적 검토를 진행합니다. 이 과정에서는 프로그램 진행 상황, 비즈니스 메트릭 검토, 성과 및 향후 목표 등 모든 FlexCare Support 제품 관련 활동을 상세하게 검토합니다. 지원 사례 데이터를 분석하여 추세와 작업 계획을 파악하면 위험 및 반복되는 문제를 줄일 수 있습니다.				X

**사전 요구 사항**

FlexCare Support를 이용하려면 유효한 Micro Focus Business Support Agreement (또는 Micro Focus Enterprise Support Standard 또는 Basic 계약)이 필요합니다.<sup>5</sup>

**계약 조건**

FlexCare Support 가격 관련 질문은 Micro Focus 지원 판매 담당자에게 문의하십시오. 모든 FlexCare Support 계약은 국가별로 판매됩니다. FlexCare Support는 IDOL, Connected Media, Archiving, eDiscovery와 같은 Micro Focus Autonomy 제품에 대해 신규 라이선스 판매를 제공하지 않습니다.

모든 FlexCare Support 서비스 요청의 실질적인 제공을 달성하기 위해서는 최소 3주 전에 사전 통지가 있어야 합니다. Micro Focus는

3주 사전 통지 기간에 해당하는 서비스에 대해 Micro Focus의 동의에 따라 FlexCare Credit 비용을 50% 높일 권한이 있습니다.

FlexCare Support 데이터 시트는 FlexCare Support 프로그램 이용 약관과 Business Support Agreement의 이용 약관을 간략하게 설명합니다. 본 문서에서 대문자로 표시되고 다르게 정의되지 않은 용어는 Business Support Agreement에서 적용된 의미를 갖습니다. 본 FlexCare Support 데이터 시트의 이용 약관 중 Business Support Agreement와 상충하는 내용이 있을 경우 FlexCare Support로 적용되는 라이선스와 관련하여 본 FlexCare Support 데이터 시트의 이용 약관이 적용됩니다(본 데이터 시트 또는 Micro Focus Business Support Agreement에 별도로 명시되지 않은 경우).

초기 도입 제품은 전문 지식과 모범 사례 범위가 축소될 수 있습니다. 대응 시간 목표는 Business Support Agreement에서 확인할 수 있습니다.

FlexCare Support는 고객의 FlexCare Support 계약 위치를 바탕으로 공휴일을 제외한 현지 영업일 오전 8시~오후 5시(현지 시간)에 제공됩니다. FlexCare Support의 우선순위가 지정된 지원 리소스 풀에 대한 액세스는 기본 Micro Focus Software Support 계약의 적용 시간에 따라 이용 가능합니다. Micro Focus 소프트웨어 제품이 24시간 지원 계약대상인 경우 FlexCare Support에서 제공하는 우선순위가 지정된 지원 리소스 풀의 24시간 이용이 가능합니다.

<sup>5</sup> 2018년 1월 15일 기준으로 Micro Focus Enterprise Support Standard 및 Basic을 새로 구매할 수 없습니다. 그러나 Standard 및 Basic에 대한 기존의 계약은 만료 시까지 유효합니다.



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

FlexCare Credits는 계약상 1년 단위이며, 각 지원 계약 연도 말 또는 다년 계약의 매해 말에 만료됩니다. 필요한 경우 현지 법률에 따라 미사용 FlexCare Credits에 대한 상황이 지시되는 경우도 있습니다.

미사용 FlexCare Credits는 환불되지 않으며 다른 계약으로 이전될 수 없습니다.

MicroFocus는 환경 규모 또는 복잡성으로 인한 추가 작업의 결과로 서비스 패키지 가격을 초과하는 추가 작업이 발생할 경우 이에 대해 일일 청구할 권한을 보유합니다.

FlexCare Support 서비스는 일부 지역에서 일부 Micro Focus 제품에 대해 이용 불가능할 수도 있습니다. 각 주문은 검토를 통해 필요한 지역 내에서 Micro Focus의 특정 제품에 대한 관련 서비스 제공 가능 여부를 결정합니다. 가능하지 않을 경우 고객에게 통지됩니다. 주문 전에 영업 담당자에게 이용 가능 여부를 확인하십시오.

#### Micro Focus FlexCare Support 동시 사용

Micro Focus와의 기본 지원 계약의 일부로 고객은 Software 버전과 Migrated Software를 동시에 사용할 수 있습니다(“마이그레이션된 소프트웨어 동시 사용 기간”). 마이그레이션된 소

프트웨어 동시 사용 기간에 현재 제품군 및 센터에 대해 Micro Focus FlexCare Support만 사용하거나 FlexCare Support를 Migrated Software 제품으로 이전할 수 있습니다.

#### Micro Focus FlexCare Support 관련 의견

Micro Focus에서는 고객에게 적절한 수준의 비즈니스 지원을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 아래에 추가 정보를 확인할 수 있는 링크가 나와 있으며, 관련 사항을 직접 문의할 수도 있습니다. FlexCare Support의 적절한 옵션과 제공되는 이점을 친절하게 설명해 드리겠습니다. FlexCare Support 가격 관련 정보는 Micro Focus 소프트웨어 지원 담당자에게 문의하십시오.

Micro Focus 소프트웨어 담당자에게 자세한 내용을 문의할 수도 있습니다.

Micro Focus Software IT Experts Community에서 포럼, 이벤트, 블로그 등을 통해 새로운 관계를 만들고, 원하는 정보를 확인하고, 각종 이벤트에 참가할 수 있습니다.

#### 추가 정보

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