

# Suporte Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support)

Obtenha o máximo de valor de suas soluções de software Micro Focus® e da infraestrutura de TI. Hoje em dia, os ambientes de TI são complexos e de tempo crítico. O Suporte Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support) é o nosso portfólio de serviços flexíveis de suporte avançado, fornecidos pela nossa equipe de suporte a software Micro Focus.

## Visão geral

O FlexCare Support permite incluir suporte aprimorado quando necessário, resultando em um maior valor proveniente das suas soluções e produtos de software Micro Focus. Nossos especialistas em software trabalham

com você e suas equipes por meio de uma parceria contínua para ajudar a aumentar o tempo de operação, melhorar o desempenho, alcançar seus objetivos de serviço em relação a seus próprios clientes e aprimorar seu retorno do investimento.

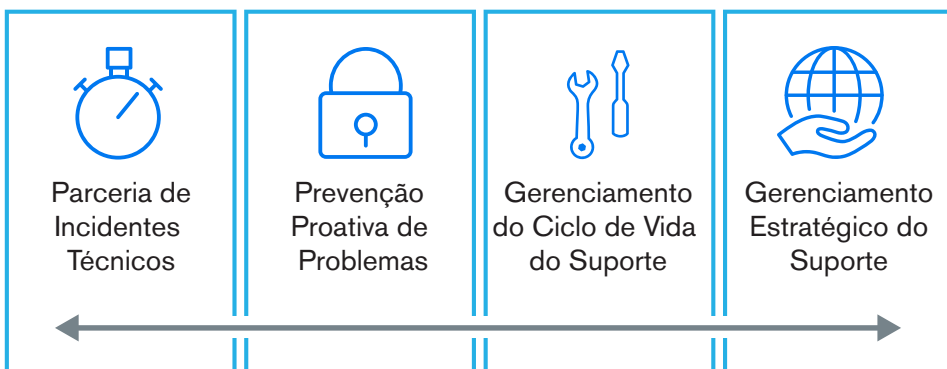


Figura 1. Modelo FlexCare

## Reforçando sua empresa com o FlexCare Support

- Tenha acesso às práticas recomendadas e ao conhecimento técnico da Micro Focus
- Simplifique sua experiência geral com suporte a software com um único ponto de contato para todas as suas interações com o Suporte a software da Micro Focus
- Desfrute de um tempo de resposta mais rápido com objetivos de tempo de resposta mais curtos
- Reduza o risco de interrupção do serviço de suporte por meio do planejamento e suporte proativos sob medida para seus requisitos
- Otimize a utilização de sua equipe, mudando o foco da manutenção diária para a inovação
- Complemente sua própria equipe de suporte envolvendo engenheiros de suporte a software da Micro Focus sob demanda
- Desfrute de serviços de suporte flexíveis e econômicos, disponíveis por meio do Menu FlexCare Credit
- Compre Créditos Micro Focus FlexCare antecipadamente para atender a seus ciclos orçamentais e, então, use esses créditos para adquirir serviços técnicos quando necessário

## Implementação de serviço

### Parceria de incidentes técnicos com um Engenheiro de suporte de conta designado Micro Focus FlexCare (FlexCare NASE)

O FlexCare NASE aumenta o nível de suporte que você recebe da Micro Focus. A Micro Focus irá designar um engenheiro para cada linha de produto FlexCare Support coberto por nosso contrato FlexCare Support, durante as horas do FlexCare Support. Esse engenheiro irá conhecer o seu ambiente e poderá cuidar dos seus incidentes de suporte com maior eficiência.

Seus incidentes técnicos são priorizados para suporte 24x7,<sup>1</sup> oferecendo a você acesso mais rápido a especialistas em suporte da Micro Focus para solucionar problemas. Fora do horário de trabalho dos FlexCare NASEs, os seus incidentes são priorizados para um grupo de engenheiros de suporte especializados.<sup>1</sup>

As principais tarefas e responsabilidades do FlexCare NASE consistem no seguinte:

#### COBERTURA

- Foco no nível da linha do produto
- Gerenciamento de problemas
- O engenheiro designado conhecerá seu ambiente específico
- O engenheiro designado será responsável pela solução do problema
- Tratamento priorizado e avançado para o caso de suporte fora do horário comercial<sup>1</sup>
- Capacidade de lidar com incidentes de suporte com mais eficiência e eficácia
- Fornecimento de excelentes capacidades para a solução de problemas, gerenciando o cliente durante um momento extremamente crítico
- Fornecimento de conhecimento técnico profundo sobre uma determinada linha de produtos

### Prevenção proativa de problemas com um Gerente técnico de contas Micro Focus FlexCare (FlexCare TAM)

O FlexCare TAM vai mais além, ajudando você a oferecer suporte e gerenciar seus produtos Micro Focus. Seu FlexCare TAM trabalhará com

você para gerar valor aprimorado para cada linha de produtos FlexCare Support coberta por seu contrato FlexCare Support. Como seu defensor técnico, seu FlexCare TAM gerenciará seus incidentes técnicos sob o FlexCare Support para agilizar a resolução de incidentes.

Seus incidentes técnicos também são priorizados para suporte 24x7,<sup>1</sup> oferecendo a você acesso mais rápido a especialistas da Micro Focus para solucionar problemas.

Os FlexCare TAMs fornecem conhecimento e habilidades especializados para ajudar a otimizar e melhorar as operações de suas soluções da Micro Focus.

As principais tarefas e responsabilidades do FlexCare TAM consistem no seguinte:

#### COBERTURA

- Foco no nível da linha do produto

#### GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- Aproveitamento das práticas recomendadas da Micro Focus para minimizar os riscos operacionais e evitar armadilhas comuns
- Gerenciamento da prestação de serviços técnicos proativos
- Gerenciamento e tratamento de problemas não resolvidos, seja fornecendo orientação técnica ou assumindo o problema até a sua solução
- Ajuda a ampliar a base de conhecimento da sua equipe por meio de sessões de compartilhamento de informações
- Tratamento priorizado e avançado para o caso de suporte 24x7<sup>1</sup>

#### GERENCIAMENTO DE CONTAS

- Compartilhamento de roteiros prescritivos para aprimorar o ROI e ajudar no planejamento de migração e atualização
- Estatísticas de suporte e análises de KPI trimestrais
- Principal ponto de contato para questões relacionadas à tecnologia
- Gerenciamento e transmissão proativa de informações sobre o progresso em relação aos planos

- Fornecimento de serviços técnicos proativos alinhados aos seus fatores de sucesso críticos

### Gestão aprimorada do ciclo de vida do suporte com o Gerente de serviços corporativos Micro Focus FlexCare (FlexCare ESM)

O FlexCare ESM trabalhará com você e sua equipe para ajudar nos aspectos não técnicos de sua parceria de suporte com a Micro Focus. O FlexCare ESM irá garantir as necessidades contínuas de compreensão de entrega contratual e representar seus interesses com a equipe de suporte a software da Micro Focus para produtos e soluções de software da Micro Focus cobertos por seu contrato FlexCare Support.

O FlexCare ESM funciona como um embaixador que utiliza o suporte de recursos locais e internacionais, visando oferecer níveis de serviço consistentes. O FlexCare ESM fornecerá relatórios trimestrais detalhados e oferecerá suporte às tendências de KPI, além de ser responsável por analisar as tendências e oferecer recomendações detalhadas baseadas nessa análise.

As principais tarefas e responsabilidades do FlexCare ESM consistem no seguinte:

#### COBERTURA

- Foco no nível de solução de produto

#### GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- Gerenciamento e tratamento de problemas não resolvidos
- Tratamento priorizado e avançado para o caso de suporte 24x7<sup>1</sup>

#### GERENCIAMENTO DE CONTAS

- Facilitação de reuniões com o departamento de Pesquisa e Desenvolvimento e gerenciamento de produtos
- Supervisão para otimizar a estabilidade e disponibilidade de todos os seus produtos Micro Focus
- Atuação como porta-voz e consultor de confiança do serviço

<sup>1</sup> Caso seu contrato de suporte subjacente com a Micro Focus forneça a você acesso 24x7 à equipe de suporte da Micro Focus

- Compreensão de suas necessidades em relação a seus planos de crescimento estratégico e resultados de negócios
- Gerenciamento de atividades de encaminhamento e comunicação e facilitação da movimentação de planos de ação técnicos pela Micro Focus e por você
- Garantia de que as atividades contratuais sejam fornecidas
- Condução de análises estatísticas trimestrais
- Acesso coordenado com especialistas em produtos da Micro Focus
- Orientação operacional

#### GERENCIAMENTO DE RECURSOS

Fornecimento de liderança, por meio da gestão e coordenação da equipe de suporte a software para soluções e produtos da Micro Focus com cobertura do seu contrato FlexCare Support.

#### Gerenciamento Estratégico do Suporte com o Gerente de suporte geral de conta Micro Focus FlexCare (FlexCare AGSM)

O FlexCare AGSM funciona como seu embaixador dentro da organização de suporte da Micro Focus para maximizar o alinhamento de seus requisitos de negócios e otimizar os níveis de serviços apropriados em todos os momentos por todo o seu patrimônio de softwares Micro Focus cobertos pelo FlexCare Support.

Seus incidentes técnicos são priorizados para suporte 24x7,<sup>2</sup> oferecendo a você acesso mais rápido a especialistas da Micro Focus para solucionar problemas.

Seu FlexCare AGSM estará disponível para encaminhamentos, organização de uma mistura de revisões estratégicas trimestrais no local e remotas, organização de reuniões para realização de análise de tendências, planejamento de suporte e fornecimento de orientações estratégicas, recomendações e relatórios de conta. O FlexCare AGSM oferece orientação e promove a consistência na coordenação com as outras equipes da Micro Focus.

As principais tarefas e responsabilidades do FlexCare AGSM consistem no seguinte:

#### COBERTURA

- Cobertura de todos os produtos da Micro Focus incluídos no seu contrato de suporte Micro Focus FlexCare.

#### GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- Gestão e tratamento dos problemas não resolvidos
- Tratamento priorizado e avançado para o caso de suporte 24x7<sup>2</sup>

#### GERENCIAMENTO DE CONTAS

- Facilitação de reuniões com o departamento de Pesquisa e Desenvolvimento e gerenciamento de produtos
- Monitoração estratégica da estabilidade e disponibilidade de todos os seus produtos de software Micro Focus
- Porta-voz e consultor de confiança do serviço estratégico
- Compreensão de suas metas estratégicas e resultados empresariais desejados, além dos níveis apropriados de suporte para ajudá-lo a alcançá-los
- Gestão das atividades de encaminhamento e comunicação e facilitação da movimentação de planos de ação técnicos por você e pela Micro Focus
- Responsabilização pelas medidas operacionais e KPIs

#### GERENCIAMENTO DE RECURSOS

- Gestão e coordenação de todos os recursos designados em seu contrato FlexCare Support

#### FlexCare Support para a suíte de software Micro Focus (FlexCare for Suites)

O FlexCare for Suites aumenta o nível de suporte reativo que você recebe para as Suítes de software Micro Focus, um portfólio integrado de software da Micro Focus. Se o tempo até a solução for uma prioridade para seus negócios, esse é o serviço de suporte de que você precisa.

Seus incidentes técnicos são priorizados, oferecendo a você acesso mais rápido a especialistas da Micro Focus para solucionar problemas. Os incidentes receberão encaminhamento prioritário para uma equipe dedicada, que irá identificar o problema na Suíte de software Micro Focus, e serão tratados pela equipe de suporte aprimorado apropriada para uma solução mais rápida.

#### COBERTURA

- Suporte para todos os produtos contidos em sua Suíte de software Micro Focus

#### GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- Equipe dedicada que irá identificar o problema na Suíte de software Micro Focus
- Encaminhamento prioritário para a equipe de suporte aprimorado apropriada para uma solução mais rápida
- Gestão de casos de suporte avançada fora do horário comercial (dependendo de seu nível de contrato de Suporte comercial Micro Focus)
- Engenheiros de suporte avançado têm a capacidade de lidar com incidentes de suítes de suporte com mais eficiência e eficácia

#### Personalize o FlexCare Support ou o Suporte comercial Micro Focus com Créditos FlexCare

Serviços opcionais adicionais estão disponíveis a qualquer momento durante a vigência de seu contrato de suporte, com o uso de uma combinação de créditos FlexCare adquiridos previamente, com um menu de serviços complementares flexíveis. Você pode usar os créditos FlexCare para ampliar os principais serviços FlexCare Support sob demanda ou ampliar seus serviços de suporte existentes.

<sup>2</sup> *Ibid.*

## Planejamento e implantação de serviços

### Pacotes FlexCare Support - Resumo dos principais produtos

Opções FlexCare	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Reativo</b>				
Acesso direto a um FlexCare NASE	X			
Suporte priorizado 24x7 <sup>3</sup>	X	X	X	X
Primeiro contato técnico (FTC) aprimorado	X	X	X	X
Avaliação remota de incidentes		X		
Gerenciamento de incidentes de suporte técnico	X	X	X	X
<b>Proativo</b>				
Consultor técnico proativo		X		
Gerenciamento de perfil operacional		X		
Avaliações técnicas remotas e no local		X		
Coordenação de encaminhamento técnico		X		
Gerenciamento de problemas e patches críticos		X	X	X
<b>Parceiro de negócios</b>				
Gerenciamento de incidentes de suporte			X	X
Embaixador de suporte			X	
Avaliações de suporte aos negócios remotas e no local			X	
Coordenação do encaminhamento de negócios			X	
Gerenciamento aprimorado de encaminhamento corporativo			X	X
<b>Parceiro estratégico</b>				
Facilitação geral de outros recursos alinhados de software da Micro Focus (suporte, gerenciamento de produtos e P&D)				X
Consultor estratégico				X
Avaliações estratégicas no local				X
<b>Cobertura do serviço</b>				
Adquirido de acordo com a linha de produto de software Micro Focus <sup>3</sup>	X	X		
Adquirido de acordo com a solução de produto de software Micro Focus <sup>4</sup>			X	
Todas as soluções de produtos sob o Micro Focus FlexCare				X

3 Caso seu contrato de suporte subjacente com a Micro Focus forneça a você acesso 24x7 à equipe de suporte da Micro Focus

4 Novas aquisições do Suporte corporativo Micro Focus padrão e básico foram interrompidas em 15 de janeiro de 2018.

Porém, todos os contratos corporativos padrão e básicos existentes são válidos até a data de vencimento.

Os créditos FlexCare são uma moeda do serviço de suporte que fornecem uma forma flexível de adquirir serviços de suporte reativos e proativos, além de informações sobre software. Os créditos FlexCare podem ser adquiridos a qualquer momento durante a vigência do seu contrato ativo de suporte a software. Os serviços são então solicitados por meio do portal FlexCare Credit Menu. (saiba mais em Micro Focus FlexCare Support).

Os créditos FlexCare são adquiridos por ano e devem ser usados dentro de cada ano do contrato de suporte.

#### Exemplos do FlexCare Credit Menu

- **Orientação de uso e configuração de novos recursos** - Para novas versões de software, um especialista técnico da Micro Focus orientará sua equipe de suporte sobre novos recursos de produtos e considerações de configuração adicionais.
- **Orientação de solução de problemas** - Um especialista técnico da Micro Focus orientará sua equipe de suporte para desenvolver as práticas recomendadas de solução de problemas.
- **Dias de serviço técnico (TSDs)** - Estão disponíveis para gastar no fornecimento

(no local ou remoto, horário padrão ou após o expediente) de um ou mais tópicos de suporte técnico. Os tópicos de suporte técnico são essenciais para a manutenção da capacidade de operação e disponibilidade de seu ambiente de software Micro Focus e podem ser definidos durante a reunião de lançamento. Os tópicos de suporte técnico consistem em, e não estão limitados a, gerenciamento de soluções de problemas aprimorado, assim como gerenciamento de correções no local, entre outros.

- **Prontidão para fim de semana -**  
Os recursos da Micro Focus estarão em estado de espera para suporte em final

de semana, por exemplo, para atividades de implantação/upgrade/ativação.

Mais detalhes sobre os créditos FlexCare podem ser encontrados no [Site do portfólio Micro Focus FlexCare](#).

## Principais ofertas de suporte FlexCare

Compare as principais ofertas de suporte FlexCare para ver qual é a mais certa para você.

Opções FlexCare Support Componente de serviço principal	Descrição do serviço	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Serviços reativos aprimorados</b>					
<b>Início do FlexCare Support</b>	Inclui um pacote de boas-vindas personalizado e teleconferência para apresentar seus recursos atribuídos do FlexCare Support e analisar todos os detalhes pertencentes ao contrato do FlexCare Support.	X	X	X	X
<b>Suporte prioritário a software da Micro Focus</b>	Seus incidentes relacionados a produtos cobertos pelo FlexCare Support recebem uma prioridade mais alta do que os incidentes cobertos por contratos de suporte a software Micro Focus normais. Seus incidentes serão encaminhados para profissionais técnicos da Micro Focus altamente experientes para auxiliar na aceleração da resolução de problemas. Seus incidentes técnicos são priorizados para suporte 24x7 (caso seu contrato de suporte subjacente com a Micro Focus forneça a você acesso 24x7 à equipe de suporte da Micro Focus).	X	X	X	X
<b>Principal ponto de contato da Micro Focus para suporte reativo</b>	Seu FlexCare NASE é seu ponto de contato principal para todos os incidentes de suporte reativos para determinados produtos. Você pode ter um ou vários FlexCare NASEs atribuídos, dependendo dos produtos cobertos por seu contrato FlexCare Support.	X			
<b>Primeiro contato técnico (FTC) aprimorado</b>	Você receberá os seguintes Objetivos de tempo de resposta aprimorados em seus <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Problemas técnicos reativos de nível de impacto um (1) e nível de impacto dois (2):</li> <li>■ Nível de impacto um (1): primeiro contato técnico em até uma (1) hora dentro do horário comercial</li> <li>■ Nível de impacto dois (2): primeiro contato técnico em até quatro (4) horas dentro do horário comercial</li> <li>■ Os impactos de nível três (3) e quatro (4) continuarão a seguir seus respectivos Objetivos de tempo de resposta do Suporte comercial Micro Focus.</li> </ul>	X	X	X	X
<b>Coordenação com fornecedores de suporte a software terceirizados</b>	Caso seja determinado que o problema de um incidente de suporte está com o produto de software de outro fornecedor, a Micro Focus pode auxiliá-lo na coleta dos dados necessários para que você informe o problema para esse fornecedor. Além disso, a Micro Focus pode auxiliar com o controle do problema para verificar se os esforços de resolução continuam a progredir. Essa atividade requer que você tenha um contrato de suporte válido com o outro fornecedor.	X	X	X	X
<b>Coordenação de encaminhamento técnico</b>	Seu FlexCare TAM designado irá fornecer orientação no ambiente para resolver encaminhamentos no período mais curto possível ao coordenar os recursos técnicos da Micro Focus mais apropriados.		X		

Continua na próxima página

**Especificações técnicas**

Suporte Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support)

Opções FlexCare Support Componente de serviço principal	Descrição do serviço	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Serviços proativos</b>					
Reunião de início	Para um novo cliente FlexCare Support, seu FlexCare TAM designado, ESM ou AGSM terá uma visita inicial de um dia no local para iniciar o fornecimento do contrato FlexCare Support. Isso fornece uma oportunidade para que seu FlexCare TAM, ESM ou AGSM encontre os funcionários-chave em sua organização. Durante a reunião inicial, seu FlexCare TAM, ESM ou AGSM irá coletar informações específicas da conta para criar seu plano de suporte à conta. Você receberá informações detalhadas sobre seus produtos finais FlexCare Support, incluindo o protocolo de comunicações com seu TAM, ESM ou AGSM. Essa reunião promove um melhor relacionamento de trabalho e comunicações aprimoradas.		X	X	X
Avaliações remotas	Seu FlexCare TAM ou ESM fornece avaliações remotas regulares para monitorar proativamente suas necessidades operacionais de software da Micro Focus (pelo menos uma vez por mês, mas não mais do que uma vez por semana). Avaliações de suporte são fóruns de comunicação pelos quais seu FlexCare TAM ou ESM e sua equipe criam um relacionamento constante para aprimorar continuamente seu ambiente de TI. Essas reuniões oferecem a você a oportunidade de discutir questões operacionais, além de outros tópicos que você deseja abordar.		X	X	
Gerenciamento de perfil operacional do cliente	A Micro Focus irá estabelecer e manter um perfil eletrônico de seu ambiente de software Micro Focus. Essa informação será usada durante a resolução de problemas e em várias atividades de suporte proativo. O perfil pode consistir em informações de clientes, produtos, técnicas e de negócios que você e seu FlexCare TAM consideram úteis. Todos os engenheiros de suporte de software da Micro Focus terão o benefício das informações contidas no perfil do cliente, poupando tempo na comunicação de problemas. Isso permite uma tomada de decisões melhor e mais rápida durante o suporte reativo e suporte proativo eficaz e mais bem informado.		X		
Consultor técnico	Agindo como seu defensor técnico, seu FlexCare TAM será notificado sobre todos os seus incidentes e irá controlar e monitorar o trabalho em andamento durante o ciclo de vida da solução, envolvendo especialistas em suporte conforme necessário. Seu FlexCare TAM é seu principal ponto de contato para consultas relacionadas a seus incidentes técnicos e pode auxiliar, conforme você precisar, na disponibilização de planos de ação e comunicação.		X		
Gerenciamento de patches aprimorado	Seu FlexCare TAM irá monitorar proativamente o lançamento de novos patches de produtos e problemas de segurança para seu ambiente de software Micro Focus e avaliar os planos de ação apropriados. Para ajudar a reduzir o tempo de inatividade de manutenção não planejada e proteger totalmente seu ambiente de software Micro Focus, seu FlexCare TAM pode auxiliar com a instalação de patches (podem ser necessários dias adicionais de serviços técnicos).		X		
Avaliações técnicas trimestrais	Duas avaliações técnicas trimestrais no local e duas remotas do FlexCare Support com seu FlexCare TAM. Isso inclui uma avaliação detalhada de todas as atividades relacionadas de suporte proativo e reativo do FlexCare Support. Os dados de casos de suporte são analisados para ajudar a identificar as tendências e os planos de ação para reduzir riscos e recorrência.		X		

Continua na próxima página

Opções FlexCare Support		FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
Componente de serviço principal	Descrição do serviço				
<b>Serviços proativos</b> (continuação)					
Plano de suporte à conta	O plano de suporte à conta define produtos finais, processos e pessoal envolvidos em procedimentos de suporte e encaminhamento. Esse plano estabelece uma clara expectativa sobre como o suporte será entregue. O tempo de inatividade não planejado e problemas podem ser reduzidos porque todas as informações necessárias podem ser reunidas e comunicadas com clareza, e um processo de resolução cuidadosamente coordenado pode ocorrer. Seu FlexCare TAM ou ESM irão atualizar esse plano continuamente com quaisquer mudanças que afetem o fornecimento do suporte.		X	X	X
Visitas ao local (uma por ano)	Se a sua oferta de contrato do FlexCare Support incluir um FlexCare TAM, ESM ou AGSM, você receberá uma visita no local por ano para os produtos cobertos por essa etapa. Eles viajam até seu local conforme acordado mutuamente e durante o horário de trabalho padrão. Mediante sua solicitação, eles podem participar de suas reuniões internas. As visitas ao local fornecerão uma compreensão aprofundada sobre seu ambiente de software da Micro Focus. Isso irá promover um melhor relacionamento e alinhamento de trabalho, garantindo que o suporte seja mais eficaz.		X	X	X
Gerenciamento de incidentes do suporte técnico	O FlexCare TAM, ESM ou AGSM são responsáveis principalmente por lidar com seus incidentes. Além de trabalhar com você priorizando os incidentes abertos, o papel do FlexCare TAM, ESM ou AGSM é fornecer atualizações de status convenientes. Se a Micro Focus estiver ciente dos problemas que podem afetar seu ambiente, o FlexCare TAM, ESM ou AGSM informarão isso a você: uma oportunidade de discutir qualquer impacto técnico.		X	X	X
Gerenciamento de incidentes do suporte corporativo	Um FlexCare ESM irá controlar e monitorar todos os seus incidentes de suporte relacionados a negócios para as famílias de produto cobertas por seu contrato FlexCare Support. Seu FlexCare ESM ajudará a conduzir planos de ação e resolução.			X	
Consultor de negócios	O FlexCare ESM é o principal ponto de contato para todas as suas preocupações relacionadas a negócios de software da Micro Focus para as linhas de produtos cobertas por seu contrato FlexCare Support. Agindo em seu nome dentro das equipes de suporte da Micro Focus, seu FlexCare ESM trabalha para monitorar e controlar o progresso de todos os seus problemas relacionados a suporte, coordena várias equipes da Micro Focus e inicia as ações apropriadas conforme necessário.			X	
Gerenciamento de problemas e patches críticos	Seu FlexCare ESM irá monitorar proativamente e compartilhar qualquer correção crítica ou problemas de classe crítica associados com seu ambiente Micro Focus e notificá-lo. Patches críticos normalmente envolvem segurança do sistema, perda de dados e alto risco de interrupção.			X	

Continua na próxima página



## Especificações técnicas

Suporte Micro Focus Flexible Care (FlexCare Support)

Opções FlexCare Support Componente de serviço principal	Descrição do serviço	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Serviços proativos (continuação)</b>					
<b>Gerenciamento aprimorado de encaminhamento corporativo</b>	A Micro Focus definiu procedimentos formais de evolução na hierarquia para solucionar problemas complexos de software ou problemas que têm grande impacto junto aos clientes. Como um aprimoramento para o Suporte comercial, o FlexCare ESM ou AGSM fará o gerenciamento de ponta a ponta e assumirá responsabilidade direta de garantir que os planos de ação sejam colocados em prática para ajudar os encaminhamentos, e envolverá a gestão e os recursos mais adequados para resolver seus problemas de suporte em menos tempo.			X	X
<b>Avaliações corporativas trimestrais</b>	Dois avaliações corporativas trimestrais no local e duas remotas do FlexCare Support com seu FlexCare ESM. Isso inclui uma avaliação detalhada de todas as atividades relacionadas a produtos FlexCare Support, tais como o andamento do programa, avaliação das métricas empresariais, realizações e metas futuras. Os dados de casos de suporte são analisados para ajudar a identificar tendências e planos de ação para reduzir riscos e recorrências.			X	
<b>Serviços estratégicos</b>					
<b>Consultor estratégico e facilitador</b>	O FlexCare AGSM irá formar parceria com você para garantir seu sucesso e satisfação, ajudando você a atingir os resultados de negócios desejados. O FlexCare AGSM é seu único ponto de contato para facilitar a interação, conforme necessário, com as equipes de Suporte, Pesquisa e Desenvolvimento e Gerenciamento de Produtos, entre outras, da Micro Focus (tanto de forma reativa quanto proativa).				X
<b>Avaliações estratégicas trimestrais</b>	Avaliação estratégica trimestral de suporte no local/remota com seu FlexCare AGSM. Isso inclui uma avaliação detalhada de todas as atividades relacionadas a produtos FlexCare Support, tais como o andamento do programa, avaliação das métricas empresariais, realizações e metas futuras. Os dados de casos de suporte são analisados para ajudar a identificar tendências e planos de ação para reduzir riscos e recorrências.				X

### Pré-requisitos

Para poder ter o suporte FlexCare, é preciso ter um contrato de Suporte comercial Micro Focus (ou contrato de Suporte corporativo Micro Focus padrão ou básico válido).<sup>5</sup>

### Termos e Condições

Para dúvidas sobre preços do FlexCare Support, entre em contato com o seu representante de vendas de suporte Micro Focus. Todos os contratos de FlexCare Support são vendidos de acordo com cada país. O FlexCare Support não está disponível para vendas de novas licenças dos seguintes produtos Micro Focus: Autonomy: IDOL, Connected Media, Archiving e eDiscovery.

A Micro Focus requer uma notificação com, no mínimo, três semanas de antecedência para processar a entrega real de qualquer solicitação de serviço do FlexCare Support. A Micro Focus se reserva o direito de aumentar os custos de crédito FlexCare em cinquenta por cento (50%) para quaisquer serviços

acordados pela Micro Focus que estejam dentro do período de aviso com antecedência de três semanas.

Estas especificações técnicas do FlexCare Support destinam-se a definir os termos e condições do programa FlexCare Support, além dos termos do seu Contrato de suporte comercial. Dessa forma, os termos em maiúsculas usados neste documento, mas não definidos aqui de outra forma, terão os significados atribuídos para esses termos no Contrato de suporte comercial. Se os termos ou condições destas especificações técnicas do FlexCare Support estiverem em conflito com o Contrato de suporte comercial, os termos ou condições destas especificações técnicas do FlexCare Support terão controle unicamente em relação às licenças sob o FlexCare Support (a menos que expressamente estabelecido de outra forma neste documento ou no Contrato de suporte comercial Micro Focus).

Os produtos de adoção antecipada podem ter cobertura reduzida de especialistas e de práticas recomendadas. Os objetivos de tempo de resposta podem ser encontrados no Contrato de suporte comercial.

O FlexCare Support está disponível entre 8h e 17h, horário local, em dias úteis locais, excluindo feriados, com base na localização de seu contrato FlexCare Support. O acesso a um conjunto priorizado de recursos de suporte FlexCare Support está disponível de acordo com o horário de cobertura de seu contrato subjacente de suporte a software Micro Focus. Se os seus produtos de software da Micro Focus estiverem sob um contrato de suporte 24x7, você terá cobertura 24x7 para o conjunto priorizado de recursos de suporte fornecidos pelo FlexCare Support.

<sup>5</sup> *Ibid.*



Entre em contato conosco pelo site:  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

Os créditos FlexCare são anuais em seu contrato e expirarão no final de cada ano do contrato de suporte ou no final de cada ano de um contrato plurianual. Caso seja necessário, o resgate de créditos FlexCare não utilizados será ditado pela legislação local.

Os créditos FlexCare não utilizados não serão reembolsados e não poderão ser adicionados a outro contrato.

A Micro Focus reserva-se o direito de cobrar, em caráter diário, qualquer serviço adicional que exceda os limites do pacote de serviços, e que possa resultar em trabalho extra devido ao tamanho ou complexidade do ambiente.

Os serviços FlexCare Support podem não estar disponíveis para todos os produtos da Micro Focus em todas as regiões. Cada pedido será analisado para determinar se a Micro Focus pode entregar o serviço relevante para os produtos específicos dentro da região exigida. Caso contrário, você será adequadamente notificado. Por favor, solicite a seu representante de vendas que confirme a disponibilidade antes de efetuar o pedido.

#### **Suporte Micro Focus FlexCare simultâneo**

Como parte de seu contrato subjacente de suporte com a Micro Focus, você está autorizado a usar simultaneamente tanto a versão atual do Software como o Software migrado ("Migrated

Software Concurrent Use Period – Período de uso simultâneo com software migrado"). Durante qualquer Período de uso simultâneo com software, você só está autorizado a utilizar o Suporte Micro Focus FlexCare para suas linhas e centros de produtos atuais, ou você pode transferir o FlexCare Support para seus produtos de software migrados.

#### **Fale conosco sobre o Suporte Micro Focus FlexCare**

Nós estamos aqui para garantir que você receba o nível correto de suporte para sua empresa. Você encontrará links para informações adicionais abaixo, mas por que não falar conosco? Podemos explicar suas opções e como seus negócios serão beneficiados com o FlexCare Support. Entre em contato com seu representante de suporte a software Micro Focus para discutir preços do FlexCare.

Fale com o seu representante de software da Micro Focus para obter mais informações.

A Comunidade de especialistas em TI e software da Micro Focus é seu lugar para interagir, aprender e participar por meio de fóruns, eventos, blogs e muito mais.

**Saiba mais em**  
[www.microfocus.com/flexcare](http://www.microfocus.com/flexcare)