



Кредитное меню Micro Focus FlexCare

Адаптация услуг поддержки FlexCare при помощи дополнительных услуг



Содержание

Глава	Страница
Введение	2
Пакеты услуг, приобретаемые с использованием кредитных баллов HPE FlexCare по запросу	4
Пакеты услуг поддержки при обновлении	5
Пакеты услуг поддержки при установке	6
Дополнительные пакеты услуг поддержки	7
Обмен кредитных баллов Micro Focus FlexCare на единицы консультационных услуг поддержки программного обеспечения	9
Пакет услуг по обучению работе с программным обеспечением Micro Focus	9
Пакеты услуг по обучению работе с программным обеспечением: управление ИТ-операциями (ITOM и ADM)	9
Управление информацией и пакеты обучения по IDOL для больших данных	12
Технические рекомендации и подборка семинаров	13
Пакеты услуг, приобретаемые с использованием резервных кредитных баллов Micro Focus FlexCare	14
Пакеты услуг масштабирования	14
Дополнительная услуга для расширения комплексной среды	15
Расширенные пакеты услуг	16
Сведения о компании Micro Focus	17

Введение

Дополнительные услуги поддержки Micro Focus® доступны на протяжении всего срока действия контракта на поддержку при использовании заранее приобретенных кредитных баллов Micro Focus FlexCare (кредитные баллы FlexCare). Кредитные баллы FlexCare — это средства оплаты услуг поддержки Micro Focus, с помощью которых заказчики могут приобретать дополнительные услуги оперативной и проактивной поддержки на протяжении всего срока действия контракта. Для получения дополнительной информации [посмотрите этот короткий видеоролик](#).

Используя заранее приобретенные кредитные баллы FlexCare в сочетании с данным меню гибких дополнительных услуг, вы можете дополнить свои приложения по услугам поддержки Micro Focus FlexCare, предоставляемые по запросу, или расширить существующий портфель услуг поддержки.

У вас есть возможность приобрести кредитные баллы FlexCare заранее или в любое время в период действия условий контракта на поддержку программного обеспечения, управлять кредитами и погашать их на портале управления кредитами Micro Focus FlexCare. На этом портале заказчик может в индивидуальном порядке получить помощь по вопросам, связанным с оперативной и проактивной поддержкой (поддержка при развертывании, обучение работе с продуктом, проверка состояния и оценка возможностей предоставления поддержки, настройка и использование новых функций, а также инструктаж по поиску и устранению неисправностей).

В данном документе содержатся общие сведения о кредитных баллах FlexCare, а также приводятся ответы на часто задаваемые вопросы.

- Кредитные баллы FlexCare являются ежегодными и имеют срок действия.
- Предоставление услуг прекращается по истечении каждого года действия контракта на поддержку либо по истечении каждого года многолетнего контракта.
- В необходимых случаях компенсация неиспользованных кредитных баллов FlexCare осуществляется в соответствии с местным законодательством.
- Неиспользованные кредитные баллы FlexCare не возмещаются и не могут быть перенесены в другой контракт.
- Задача компании НРЕ заключается в подтверждении получения первоначального запроса от заказчика в течение 48 часов, а также подтверждении сроков предоставления услуг в течение 10 рабочих дней.
- Следует учесть, что для фактического предоставления запрошенной услуги поддержки требуется отправить предварительное уведомление не менее чем за три недели. Служба поддержки Micro Focus FlexCare сохраняет за собой право увеличивать расходы по кредиту FlexCare на 50% на любые услуги поддержки, согласованные с Micro Focus, и будет уведомлять о таких увеличениях за три недели.
- В отдельных случаях срок фактического предоставления услуги может превышать три недели.
- В стоимость услуг поддержки включены разумные путевые расходы на выезд специалиста к заказчику. Исключения составляют случаи обмена на единицы консультационных услуг поддержки программного обеспечения.

- Компания Micro Focus сохраняет за собой право взимать ежедневную плату за любую дополнительную работу, не включенную в стоимость пакета услуг поддержки, необходимость которой обусловлена масштабом или сложностью среды заказчика.
- Заказчик может потратить кредитные баллы FlexCare на приобретение любых программных продуктов Micro Focus, для которых у него имеется необходимый начальный уровень поддержки. Кредитные баллы также можно потратить на продукты, на которые не распространяется действие текущих контрактов на обслуживание Micro Focus FlexCare.
- Предварительные требования для каждой услуги поддержки указаны в разделе, посвященном описанию пакетов услуг поддержки, предоставляемых за кредитные баллы Micro Focus FlexCare.
- Кредитные баллы FlexCare не предназначены для приобретения услуг, оказываемых консультантами в соответствии с перечнем работ. Их следует использовать для приобретения услуг поддержки, которые позволяют заказчику добиться большей самостоятельности путем получения обзоров, консультаций и рекомендаций. Кредитные баллы FlexCare можно обменять на единицы консультационных услуг поддержки программного обеспечения. См. приведенные ниже описание и условия. Они не заменяют консультационные услуги, предоставляемые в рамках профессиональных услуг Micro Focus и услуг авторизованных партнеров Micro Focus в соответствии с перечнем работ. В отличие от услуг, предоставляемых за кредитные баллы FlexCare, обменные на единицы консультационных услуг, для следующих (помимо прочих) операций может потребоваться перечень работ по оказанию услуг поддержки программного обеспечения: проектирование архитектуры, развертывание, установка, написание сценариев и настройка. Получив запрос об обмене кредитных баллов FlexCare на единицы консультационных услуг, специалисты службы поддержки программного обеспечения определяют, подпадает ли объем затребованных работ под консультационные услуги или потребуется составление перечня работ, и сообщат об этом.

Изменение графика или отмена услуги кредитования FlexCare

Любая из сторон имеет право расторгнуть соглашение об услуге кредитования Micro Focus FlexCare (услуга кредитования), письменно уведомив об этом другую сторону не менее чем за 5 рабочих дней до запланированной даты оказания данной услуги. В случае изменения графика или отмены услуги кредитования заказчиком менее чем в пятидневный срок до запланированной даты оказания этой услуги, он обязан возместить 50% стоимости кредитных баллов FlexCare. Например, при стоимости услуги 4 кредитных балла FlexCare размер возмещения составит 2 кредитных балла FlexCare.

- Фактическое время выполнения задач для компонентов в рамках элементов

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

кредитного меню или нерегламентированных задач может изменяться в зависимости от продукта и сложности среды заказчика.

- В необходимых случаях специалист службы поддержки FlexCare, назначенный для поддержки заказчика, либо торговый представитель свяжется с заказчиком по телефону для анализа среды заказчика с целью точной калькуляции расходов на требуемые услуги.

Услуги, доступные в кредитном меню, можно подразделить на следующие две категории:

- краткосрочные мероприятия с ограниченным и согласованным сроком предоставления (например, в течение одного дня с выездом к заказчику);
- услуги, оказываемые в течение года на постоянной основе (например, языковая поддержка).

В случае приобретения кредитных баллов FlexCare после 1 февраля 2016 г., но до 1 декабря 2017 г. в контракте будут указаны три следующих позиции:

- 1 общее количество приобретенных кредитных баллов FlexCare;
- 2 показатель количества кредитных баллов FlexCare по запросу;
- 3 показатель количества зарезервированных кредитных баллов FlexCare.

Два последних показателя отражают общее количество приобретенных кредитных баллов FlexCare в каждой категории: кредитные баллы FlexCare по запросу или резервные кредитные баллы FlexCare, приобретенные для получения оговоренных услуг. Стоимость приобретенных по запросу или резервных кредитных баллов FlexCare указывается в контракте на услуги поддержки FlexCare.

Кто может приобрести кредитные баллы FlexCare?

Кредитные баллы FlexCare доступны для приобретения всем заказчикам, у которых имеются активные контракты на поддержку ПО Micro Focus.

В случае приобретения кредитных баллов FlexCare после 1 декабря 2017 г. в контракте будет указана одна позиция, представляющая количество зарезервированных кредитных баллов FlexCare.

Когда можно приобрести кредитные баллы FlexCare?

Кредитные баллы FlexCare можно приобрести на любом этапе реализации контракта на услуги поддержки ПО Micro Focus. Кредитные баллы FlexCare можно приобрести в момент покупки лицензии на программное обеспечение, в период действия активного контракта на поддержку ПО или при обновлении данного контракта.

Как можно отследить приобретенные кредитные баллы FlexCare?

Приобретенные кредитные баллы FlexCare добавляются к соглашению о поддержке ПО (заказчику будут известны идентификатор этого соглашения о поддержке (SAID) или наименование подписки). После добавления кредитных баллов FlexCare в соглашение о поддержке ПО заказчик может управлять кредитами FlexCare Credits и погашать их на портале управления кредитами Micro Focus FlexCare.

- 1 Перейдите на страницу интерактивной поддержки программного обеспечения Micro Focus по адресу softwaresupport.softwaregrp.com/.
- 2 Нажмите кнопку My Software Support Sign In (Вход в систему поддержки ПО) в верхней части экрана или, если у вас нет учетной записи, нажмите Register for Micro Focus Passport (Регистрация в Micro Focus Passport).
- 3 В раскрывающемся главном меню выберите My Entitlements (Мои лицензии).
- 4 Введите идентификатор SAID или наименование подписки в поле Contract identifier (SAID) (Идентификатор контракта (SAID)).
- 5 Нажмите Add (Добавить).



Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Пакеты услуг, приобретаемые с использованием кредитных баллов HPE FlexCare по запросу

Компания Micro Focus оставляет за собой право изменять пакеты услуг по запросу, приобретаемые с использованием кредитных баллов FlexCare, а также количество кредитных баллов FlexCare, необходимых для получения перечисленных далее услуг. Чтобы узнать об обновлениях программы, свяжитесь с торговым представителем службы поддержки Micro Focus.

Пакеты услуг поддержки FlexCare

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
Micro Focus Business Support ¹	Поддержка на месте в течение 1 дня	4
Micro Focus Business Support	Удаленная поддержка в течение 1 дня	2
Micro Focus Business Support	Поддержка на месте в течение 1 дня (в нерабочее время)	8
Micro Focus Business Support	Удаленная поддержка в течение 1 дня (в нерабочее время)	4
Micro Focus Business Support	Режим готовности в выходные (2x8 часов, 8x5 рабочих часов) Пример. Удаленная поддержка индивидуальным специалистом (NASE) FlexCare в течение 2 дней Специалисты Micro Focus будут готовы оказать поддержку в выходные: например, если запланировано развертывание, обновление, вывод в рабочий режим.	8

¹ Предоставление обслуживания уровня Software Enterprise Basic Support (9x5) будет прекращено с 1 февраля 2017 г.

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Пакеты услуг поддержки при обновлении

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
Micro Focus Business Support	Пакет услуг поддержки при обновлении — уровень 1 Область применения: для продукта Продолжительность: FlexCare TAM — 2 дня (удаленно) и FlexCare TAM — 2 дня (на месте) <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание и сбор данных (в зависимости от продукта или потребностей заказчика)■ Оценка среды продукта■ Помощь в составлении плана обновления среды	12
Micro Focus Business Support	Пакет услуг поддержки при обновлении — уровень 2 Область применения: для продукта Продолжительность: FlexCare TAM — 3 дня (удаленно) и FlexCare TAM — 3 дня (на месте) <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание и сбор данных (в зависимости от продукта или потребностей заказчика)■ Оценка среды продукта■ Помощь в составлении плана обновления среды и его оценка	18
Micro Focus Business Support	Пакет услуг поддержки при обновлении — уровень 3 Область применения: для продукта Продолжительность: FlexCare TAM — 3 дня (удаленно), FlexCare TAM — 3 дня (на месте) и FlexCare NASE — 4 недели <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание и сбор данных (в зависимости от продукта или потребностей заказчика)■ Оценка среды продукта■ Помощь в составлении плана обновления среды и его оценка■ Помощь в проверке работоспособности после обновления	24

- Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчика.
- Консультирование на месте или удаленно после обновления и поддержка с учетом передовой практики со стороны опытных специалистов.
- Техническая рекомендация/руководящие указания от службы поддержки Micro Focus по эффективному планированию действий после обновления.
- Последующая проверка работоспособности после обновления для обеспечения стабильной работы в новой версии программного обеспечения.
- Семинар и отчет по проверке работоспособности позволят заказчику понять проблемы, которые могут возникнуть в существующей рабочей системе.
- Старший специалист на объекте оценит рабочее развертывание и предоставит рекомендации по улучшению.
- С 8:00 до 17:00 по местному времени в рабочие дни, за исключением банковских выходных и местных государственных праздников, в зависимости от уровня, предусмотренного контрактом на поддержку Micro Focus.

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Пакеты услуг поддержки при установке

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
Micro Focus Business Support	<p>Пакет услуг поддержки при установке — уровень 1</p> <p>Область применения: для продукта</p> <p>Продолжительность: FlexCare NASE — 3 дня (на месте) и FlexCare NASE — 8 недель (удаленно)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание■ 3 дня подряд на месте с услугой FlexCare NASE, предусматривающей предоставление инструкций в процессе установки и настройки■ Вопросы технической поддержки, охватывающие управление устранением неисправностей■ Специалист FlexCare NASE будет оказывать поддержку при возникновении проблем с установкой в течение первых 2-х месяцев	18
Micro Focus Business Support	<p>Пакет услуг поддержки при установке — уровень 2</p> <p>Область применения: для продукта</p> <p>Продолжительность: FlexCare TAM — 3 дня (на месте) и FlexCare TAM — 8 недель (удаленно)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание■ 3 последовательных дня на месте с проведением рабочих семинаров с менеджером по технической поддержке FlexCare (TAM) для понимания потребностей заказчика и предоставления ему руководящих указаний■ К числу вопросов технической поддержки относятся, помимо прочего, управление исправлениями, семинары и рекомендации■ В течение первых 2-х месяцев процессом установки будет руководить менеджер FlexCare TAM	18
Micro Focus Business Support	<p>Пакет услуг поддержки при установке — уровень 3</p> <p>Область применения: для продукта</p> <p>Продолжительность: FlexCare TAM — 3 дня (на месте), FlexCare NASE и FlexCare TAM — 8 недель (удаленно)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание и сбор данных (в зависимости от продукта или потребностей заказчика)■ 3 последовательных дня на месте с менеджером по технической поддержке FlexCare TAM■ Направления технической поддержки, соответствующие уровням 1 и 2	25



- Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчика.
- Поддержка установки опытными специалистами на месте или удаленно (уровень 1).
- Технические рекомендации/руководящие указания от опытных специалистов службы поддержки Micro Focus (уровень 2 или 3).
- Рабочие семинары позволят заказчику глубже понять, как повысить окупаемость инвестиций (уровень 2 или 3).
- Указания и рекомендации от старшего специалиста на месте (уровень 2 или 3).
- С 8:00 до 17:00 по местному времени в рабочие дни, за исключением банковских выходных и местных государственных праздников, в зависимости от уровня, предусмотренного контрактом на поддержку программного обеспечения.

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Дополнительные пакеты услуг поддержки

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
Micro Focus Business Support	<p>Оценка работоспособности и возможности предоставления поддержки</p> <p>Область применения: для продукта</p> <p>Продолжительность: FlexCare TAM — до 3 дней (на месте), FlexCare TAM — 2 дня (удаленно)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчика■ Удаленный сбор и анализ данных (в зависимости от продукта или требований заказчика)■ До 3 последовательных дней на месте с менеджером по технической поддержке FlexCare TAM, который выявит ключевые риски, способные повлиять на решение заказчика и возможность его поддержки■ Определение ключевых проблемных областей, которые могут повлиять на решение заказчика и возможность его поддержки	16
Micro Focus Business Support	<p>Услуга персонализированной оперативной поддержки</p> <p>Область применения: для центра/семейства</p> <p>Продолжительность: 2-недельные блоки FlexCare NASE, удаленно (не более 4 недель)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчика■ Краткосрочная удаленная поддержка специалиста FlexCare NASE (2-недельные блоки)■ Поддержка 2-недельными блоками доступна с 8:00 до 17:00 по местному времени в рабочие дни, за исключением банковских выходных и местных государственных праздников, в зависимости от уровня, предусмотренного контрактом на поддержку FlexCare.	10
Micro Focus Business Support	<p>Поддержка после обновления</p> <p>Область применения: для центра/семейства</p> <p>Продолжительность: FlexCare TAM — 3 дня (на месте), FlexCare TAM — 6 месяцев (удаленно)</p> <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчика■ До 3 дней для проверки работоспособности на месте■ Использование рекомендаций Micro Focus для минимизации эксплуатационных рисков и предотвращения типовых ошибок■ Управление предоставлением проактивных технических услуг■ Пополнение базы знаний специалистов заказчика посредством заблаговременного обмена информацией■ Управление обращениями за поддержкой (ежемесячный удаленный обзор обращений) <p>Недоступно в рамках следующих услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Отчетность по КПЭ (ежеквартальный бизнес-анализ/квартальное совещание или отчетность)■ Приоритетная поддержка программного обеспечения Micro Focus■ С 8:00 до 17:00 по местному времени в рабочие дни, за исключением банковских выходных и местных государственных праздников, в зависимости от уровня, предусмотренного контрактом на поддержку Micro Focus FlexCare	30

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Дополнительные пакеты услуг поддержки (продолжение)

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
Micro Focus Business Support	<p>Продолжительность поддержки специальной группой быстрого реагирования в критических ситуациях</p> <p>Область применения: в соответствии с обращением/инцидентом</p> <ul style="list-style-type: none">■ Отдельные обращения за поддержкой в критической ситуации направляются отдельному специалисту специальной группы быстрого реагирования (после чего применяются все текущие процедуры поддержки программного обеспечения Micro Focus)■ При необходимости для обновления заявки назначается единое контактное лицо, владеющее местным языком, например японским■ С 8:00 до 17:00 по местному времени в рабочие дни, за исключением банковских выходных и местных государственных праздников, в зависимости от уровня, предусмотренного контрактом на поддержку Micro Focus FlexCare■ Как правило, заказчику уже нужно иметь кредитные баллы FlexCare на счету, поскольку в противном случае ему потребуется выставить и зарегистрировать заказ на покупку, что может задержать решение проблемы	3
Micro Focus Business Support	<p>Оперативная поддержка/сбор данных на месте</p> <p>Область применения: для продукта</p> <p>Продолжительность: каждый день на месте, когда требуется посещение</p> <ul style="list-style-type: none">■ У заказчика могут иметься специфические ограничения по соображениям безопасности или ограничения доступа, которые повышают сложность поддержки среды, например отсутствие удаленного доступа.■ При невозможности удаленного сбора данных для анализа проблемы в объеме, необходимом службе поддержки Micro Focus (например, при невозможности отслеживания дефектов процесса), может потребоваться выезд специалиста для содействия сбору и анализу данных на месте.■ При необходимости такие посещения могут организовываться путем приобретения дней обслуживания на месте за кредитные баллы FlexCare.	4
Micro Focus Business Support	<p>Анализ исправлений и обслуживания</p> <p>Область применения: для продукта</p> <p>Продолжительность: 1 день на месте и 1 день удаленно</p> <ul style="list-style-type: none">■ Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчика.■ Удаленный сбор и анализ данных (в зависимости от продукта или требований заказчика).■ 1 день на месте поможет ускорить оптимизацию процессов обслуживания и применения исправлений.■ Рабочие семинары помогут ускорить оптимизацию процессов обслуживания и применения исправлений.	6
Micro Focus Business Support	<p>Удаленный расширенный анализ исправлений/известных проблем для конкретной версии программного продукта</p> <p>Область применения: для продукта</p> <p>Продолжительность: FlexCare TAM — 2 дня (удаленно)</p> <p>Пример. Заказчик планирует установить масштабное исправление в критически важном приложении и ему требуется узнать возможные последствия установки этой версии исправления.</p> <ul style="list-style-type: none">■ 1 день удаленно — организационное совещание, сбор и анализ данных.■ Включает анализ известных проблем, о которых было сообщено после выпуска конкретной версии исправления.	4

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Обмен кредитных баллов Micro Focus FlexCare на единицы консультационных услуг поддержки программного обеспечения

С 1 февраля 2018 г. кредитные баллы FlexCare для услуг, приобретаемых по запросу, можно будет обменивать на единицы консультационных услуг поддержки программного обеспечения. Единицы консультационных услуг Micro Focus представляют собой простой способ оплаты услуг поддержки программных продуктов Micro Focus.

Заказчики могут обменивать единицы консультационных услуг на различные услуги от концептуального планирования или разработки и внедрения инновационных решений до анализа технологической среды и получения совета специалиста в контексте ассортимента услуг поддержки программных продуктов Micro Focus. Эти услуги включают в себя операции, выходящие за рамки услуг поддержки, но не требуют составления перечня работ.

Условия и дополнительные сведения см. в информационном проспекте [«Единицы консультационных услуг Micro Focus для FlexCare»](#).

Исключение из стандартных положений о единицах консультационных услуг поддержки программного обеспечения:

- Дата окончания действия единиц консультационных услуг будет сопоставлена с текущей датой истечения срока действия кредитных баллов FlexCare.
- Доступны для программного обеспечения ADM, ITOM, обработки больших данных и IM&G
- Услуги предоставляются только консультантами Micro Focus уровня 4
 - Обычно имеют соответствующие технические знания и опыт работы более 11 лет
 - Обладают прикладными знаниями, необходимыми для решения сложных технических задач, таких как проверка и внедрение тщательно проработанных решений технического проектирования

Чтобы узнать, какое количество кредитных баллов FlexCare требуется для оплаты этих услуг или доступно в странах, где предоставляются консультационные услуги Micro Focus, обратитесь к торговому представителю Micro Focus.

Пакет услуг по обучению работе с программным обеспечением Micro Focus

Для оплаты услуг по обучению работе с программным обеспечением Micro Focus допускается использовать кредитные баллы FlexCare. Пакеты услуг, которые можно оплачивать таким образом, перечислены ниже. Наличие поддержки Micro Focus Business Support является обязательным условием для оплаты услуг по обучению кредитными баллами FlexCare. Чтобы узнать, какое количество кредитных баллов FlexCare требуется для оплаты этих услуг, свяжитесь с торговым представителем Micro Focus. По всем прочим вопросам обращайтесь к [специалистам по кредитным баллам Micro Focus FlexCare](#).

Пакеты услуг по обучению работе с программным обеспечением: управление ИТ-операциями (ITOM и ADM)

Информация о кредитной стоимости услуг FlexCare по обучению работе с программным обеспечением предоставляется по запросу представителя по продажам или менеджера по работе с клиентами Micro Focus.

Таблица 1. Пакет услуг по обучению работе с программным обеспечением

Код курса	Описание курса	Продолжительность курса (дн.)	Электронное обучение для 1 пользователя в течение 12 месяцев	Открытый курс для 1 пользователя	Частное обучение на месте для группы до 12 учащихся	Открытый курс для 1 пользователя и интерактивное обучение в течение 12 месяцев	Частное обучение на месте и интерактивное обучение для группы не более 12 учащихся в течение 12 месяцев
AGM100	Agile Manager	1	●				
ALMOCT01SPA	ALM Octane	1	●				
ALMOCT110	ALM Octane Fundamentals	3		●	●		
ALM120	Application Lifecycle Management	5	●	●	●	●	●
ALM350	Application Lifecycle Management Adv	4	●	●	●	●	●
AM350	Asset Manager Tailoring	5			●		
AM120	Asset Manager	5	●	●	●	●	●

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Таблица 1. Пакет услуг по обучению работе с программным обеспечением (продолжение)

Код курса	Описание курса	Продолжительность курса (дн.)	Электронное обучение для 1 пользователя в течение 12 месяцев	Открытый курс для 1 пользователя	Частное обучение на месте для группы до 12 учащихся	Открытый курс для 1 пользователя и интерактивное обучение в течение 12 месяцев	Частное обучение на месте и интерактивное обучение для группы не более 12 учащихся в течение 12 месяцев
AM330	Asset Manager Modules	5	●	●	●	●	●
APM01SPA	Application Performance Management	1	●				
APM120	Application Performance Management 9.x Essentials	5	●	●	●	●	●
ART100	ART Author and Administrator Training	3			●		
BSM220	Business Services Management Advanced	5	●	●	●	●	●
CDR220	Mastering CODAR	3			●		
CMS350	Configuration Management System	5	●	●	●	●	●
CSA01SPA	Cloud Server Automation 4.6 (Digital Learning)	1	●				
CSA120	Cloud Services Automation	4	●	●	●	●	●
DMA350	Database and Middleware Automation	5			●		
EM220	Cloud Assessment and Transformation Using Enterprise Maps 3.x	4			●		
FTY01SPA	Fortify Foundations-Application Security (Digital Learning)	1	●				
FT01SPA	FT01SPA-Functional Testing Solutions	1	●				
LNFT120	LeanFT Essentials	2			●		
LR120	LoadRunner	5	●	●	●	●	●
MC01SP	Mobile Center	2	●				
NA120	Network Automation	4	●	●	●	●	●
NA350	Network Automation Advanced	4			●		
NNMI120	Network Node Manager i	5	●	●	●	●	●
NNMI200	Network Node Manager i	3			●		
OBR120	Operations Bridge Reporter Essentials	4			●		
OMI01SPA	Operations Management i 10.1 (Digital Learning)	1	●				
OMI120	Operations Manager i	5	●	●	●	●	●
OMI200	Operations Manager i Advanced	5	●	●	●	●	●
OMU120	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMU350	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMW120	Operations Manager Windows	5	●			●	●
OO02SPA	Operations Orchestration 10.7 (Digital Learning)	1	●				
OO220	Общее управление операциями	4	●	●	●	●	●
OO320	Operations Orchestration Advance Authoring	3		●	●		

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Таблица 1. Пакет услуг по обучению работе с программным обеспечением (продолжение)

Код курса	Описание курса	Продолжительность курса (дн.)	Электронное обучение для 1 пользователя в течение 12 месяцев	Открытый курс для 1 пользователя	Частное обучение на месте для группы до 12 учащихся	Открытый курс для 1 пользователя и интерактивное обучение в течение 12 месяцев	Частное обучение на месте и интерактивное обучение для группы не более 12 учащихся в течение 12 месяцев
OO420	Operations Orchestration Administration	2			●		
OPSA125	Operations Analytics Workshop	4		●	●		
PC120	Performance Center	5	●	●	●	●	●
PD370	Using and Configuring Process Designer	3		●	●		
PPM03SPA	What's New in PPM 9.4: Program Management (Digital Learning)	1	●				
PPM120	Управление проектом и портфелем	4	●	●	●	●	●
PPM350	Project and Portfolio Management Adv.	4	●	●	●	●	●
QC01IT	Quality Center	5	●				
SA120	Server Automation	5	●	●	●	●	●
SAW01IT	Service Anywhere	5	●				
SM03SPDA	Service Manager Delta-Digital Learning	1	●				
SM110	Service Manager Users	5	●	●	●	●	●
SM150	Service Manager Technical Configuration	5	●	●	●	●	●
SM320	Service Manager Administrators	5	●	●	●	●	●
SM350	Service Manager Advanced	5	●		●	●	●
SOM220	Managing Storage Operations Manager	4			●		
SRL120	StormRunner Load 2.x Essentials	2		●	●		
SS120	SiteScope	5	●		●	●	●
UCMDB01SPA	Universal CMDB 10.3 Browser (Digital Learning)	1	●				
UCMDB120	Universal Configuration Management Database	5	●	●	●	●	●
UD120	Universal Discovery	5	●		●	●	●
UFT120	Unified Functional Testing	5	●	●	●		
UFT350	Unified Functional Testing Advanced	2		●	●		
WBI02SPA	WebInspect Foundations (Digital Learning)	1	●				

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Управление информацией и пакеты обучения по IDOL для больших данных

Информация о кредитной стоимости услуг FlexCare по обучению работе с программным обеспечением предоставляется по запросу представителя по продажам или менеджера по работе с клиентами Micro Focus.

Таблица 2. Управление информацией и пакеты обучения по IDOL для больших данных

Код курса	Описание курса	Продолжительность курса (дн.)	Электронное обучение для 1 пользователя в течение 12 месяцев	Открытый курс для 1 пользователя	Частное обучение на месте для группы до 12 учащихся	Открытый курс для 1 пользователя и интерактивное обучение в течение 12 месяцев	Частное обучение на месте и интерактивное обучение для группы не более 12 учащихся в течение 12 месяцев
CM01IT	Content Manager 9.1 Interactive Training by ART	1	●				
CM02SPA	Introduction to Content Manager 9.1 (Digital Learning)	1	●				
CM200	Content Manager Administration Essentials	3			●		
CM110	Content Manager Advanced User Training	1		●	●		
CM300	Content Manager Installation Essentials	2			●		
CP200	Control Point Administration Essentials	2			●		
CP300	Control Point Installation Essentials	1			●		
DP01SPA	Data Protector (Digital Learning)						
DP200	Data Protector Advanced Integration	4			●		
DP120	Data Protector Essentials	4		●	●	●	●
IDOL120	IDOL Essentials	4			●		



Подробнее об услугах обучения по программному обеспечению можно узнать на следующих веб-сайтах:

- Веб-сайт регистрации на открытые курсы (LMS) — ITOM и ADM
- Веб-сайт регистрации на открытые курсы (LMS) — цифровое обучение
- Веб-сайт регистрации на открытые курсы (LMS) — большие данные и IM&G

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Технические рекомендации и подборка семинаров

Наши ведущие специалисты по поддержке программного обеспечения проводят семинары, предоставляют технические рекомендации и подробную предметную информацию по продуктам наиболее опытным пользователям в вашей организации. Экспертные сведения, полученные напрямую от специалистов по поддержке продуктов, помогут вашим основным операционным и административным пользователям оптимизировать технические возможности. Они также смогут использовать полученные технические знания для оказания помощи другим пользователям при внедрении новых продуктов и ускорить окупаемость.

Таблица 3. Технические рекомендации и подборка семинаров

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
Micro Focus Business Support	Анализ развертывания и планирования поддержки Область применения: для продукта Продолжительность: FlexCare TAM — 2 дня (на месте) и FlexCare TAM — 2 дня (удаленно) <ul style="list-style-type: none">Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчикаУдаленный сбор и анализ данных (в зависимости от продукта или требований заказчика)Удаленная презентация стратегического плана, проводимая соответствующим менеджером по программе продукции2 последовательных дня на месте с менеджером по технической поддержке FlexCare TAM для анализа индивидуальных рекомендаций и получения ответов на вопросыОбычно используется, когда для основных продуктов не предоставляются услуги FlexCare TAM, но клиенту необходим особый вариант обслуживания	12
Micro Focus Business Support	Семинары по использованию новых возможностей и настройке конфигурации Область применения: для продукта Продолжительность: до 2 дней на месте и 2 дня удаленно <ul style="list-style-type: none">Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчикаУдаленный сбор и анализ данных (в зависимости от продукта или требований заказчика)До 2 последовательных дней на месте с техническим специалистом Micro Focus, который проинструктирует специалистов службы поддержки заказчика относительноновых функций продукта и предоставит дополнительные сведения о конфигурации	12
Micro Focus Business Support	Семинары по устранению неисправностей (для продукта) Область применения: для продукта Продолжительность: 3 дня (на месте) и 2 дня (удаленно) <ul style="list-style-type: none">Удаленное организационное совещание: представление участников, согласование графиков и получение представления о среде и стратегии заказчикаУдаленный сбор и анализ данных (в зависимости от продукта или требований заказчика)До 3 последовательных дней на месте с техническим специалистом Micro Focus, который проконсультирует специалистов службы поддержки заказчика по вопросам разработки оптимальных процедур устранения неисправностей	14

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Пакеты услуг, приобретаемые с использованием резервных кредитных баллов Micro Focus FlexCare

Компания Micro Focus оставляет за собой право изменять пакеты услуг Micro Focus FlexCare, приобретаемые с использованием резервных кредитных баллов, а также количество кредитных баллов, необходимых для получения перечисленных далее пакетов услуг. Чтобы узнать об обновлениях программы, свяжитесь со специалистами по продажам службы поддержки Micro Focus.

Пакеты услуг масштабирования

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
FlexCare NASE, TAM, ESM и AGSM	Мультирегиональная поддержка Micro Focus FlexCare Область применения: один экземпляр/одно развертывание Продолжительность: в течение контрактного года (FlexCare NASE, FlexCare TAM и FlexCare ESM) <ul style="list-style-type: none">Эта услуга позволяет получить доступ к базе знаний услуг поддержки Micro Focus FlexCare (FlexCare NASE, TAM, ESM и AGSM) и ресурсам в нескольких регионах.Базовые функции поддержки Micro Focus FlexCare (отчетность, управление инцидентами и т. д.) предоставляются из главного контактного региона.Предоставляется доступ к услугам индивидуальных специалистов Micro Focus FlexCare (NASE, TAM, ESM и AGSM) в удаленных регионах. Эта услуга не предусматривает предоставления дополнительных дней на месте.Цена за центр продукта/компонент, за ресурс, за регион.	60
FlexCare NASE, TAM, ESM и AGSM	Поддержка нескольких подразделений/сред Micro Focus FlexCare Область применения: один экземпляр/одно развертывание Продолжительность: в течение контрактного года <ul style="list-style-type: none">В рамках этой услуги осуществляется поддержка нескольких внедрений и сред в центре продуктов, в разных подразделениях или разными командами поддержки в пределах одного региона.Предоставляется доступ к услугам индивидуальных специалистов по поддержке Micro Focus FlexCare (FlexCare NASE и FlexCare TAM) для нескольких подразделений организации заказчика.Базовые функции поддержки Micro Focus FlexCare (отчетность, управление инцидентами и т. д.) адаптируются к потребностям каждого бизнес-подразделения и предоставляются удаленно.Примечание. Эта услуга не предусматривает предоставления дополнительных дней на месте или посещений. Дополнительные посещения можно приобрести отдельно за кредитные баллы FlexCare.Цена за центр продуктов/компонент, за ресурс, за бизнес-подразделение/среду реализации.Дополнительные подразделения могут находиться в различных странах, но в пределах одного и того же региона.	30

Пакеты услуг масштабирования доступны для всех предложений поддержки Micro Focus FlexCare (FlexCare NASE, TAM, ESM и AGSM).

В этот пакет услуг не включены ни дополнительные посещения, ни кредитные баллы FlexCare; дополнительные мероприятия на месте можно приобрести отдельно за кредитные баллы FlexCare.

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

FlexCare NASE, FlexCare TAM	Комплексная поддержка Micro Focus FlexCare — поддержка нескольких центров продуктов без менеджера FlexCare ESM	
	В течение контрактного года (FlexCare NASE, FlexCare TAM)	
	<ul style="list-style-type: none">В сложных средах, где используются различные комбинации услуг FlexCare TAM или FlexCare NASE, работу этих специалистов, как правило, координирует менеджер FlexCare ESM.В тех случаях, когда услуга FlexCare ESM не предоставляется или не требуется, для выполнения дополнительных координационных задач по управлению ресурсами поддержки FlexCare (например, для консолидации квартальных отчетов и управления совещаниями) от имени заказчика назначается менеджер FlexCare TAM (или FlexCare NASE).Эта услуга предполагает выполнение координационных функций, за что взимается плата.	
	Комплексная команда, вариант 1: два центра продуктов со специалистами по поддержке Micro Focus FlexCare	2
	Комплексная команда, вариант 2: до четырех центров продуктов со специалистами по поддержке Micro Focus FlexCare	4
	Комплексная команда, вариант 3: пять или более центров продуктов со специалистами по поддержке Micro Focus FlexCare	8

Дополнительная услуга для расширения комплексной среды

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
Micro Focus Business Support	<p>Новая дополнительная услуга: расширение крупной/комплексной среды</p> <p>Продолжительность: в течение контрактного года</p> <p>При наличии крупных и/или сложных сред необходимо учитывать дополнительную работу, которую может потребоваться выполнить специалистам по поддержке Micro Focus FlexCare для поддержки таких сред. В тех случаях, когда такая работа не предполагается в рамках существующих услуг и пакетов услуг поддержки Micro Focus FlexCare, можно приобрести услуги расширения комплексной среды.</p> <p>Примеры</p> <p>Более 10 тыс. операционных агентов или иных крупных установок; много дополнительных экземпляров серверов управления приложениями.</p> <p>При оценке сложности среды торговые представители консультируются со специалистом по поддержке FlexCare, обладающим опытом работы с соответствующим центром продукта.</p>	14
	Комплексная команда, вариант 1: два центра продуктов со специалистами по поддержке Micro Focus FlexCare	

Кредитные баллы Micro Focus FlexCare

Меню услуг

Расширенные пакеты услуг

Необходимые услуги	Предоставляемые услуги	Кол-во кредитных баллов
FlexCare NASE, FlexCare TAM, FlexCare ESM или FlexCare AGSM	<p>Поддержка на местном языке</p> <p>Область применения услуги: для центра продукта/компонента</p> <p>Продолжительность: в течение контрактного года</p> <p>Средства поддержки, как правило, предоставляются на английском языке. Эта услуга позволяет заказчику получать поддержку специалиста FlexCare NASE, TAM, ESM или AGSM, владеющего местным языком. Местный язык определяется по стране, из которой был отправлен запрос на обслуживание. Поддержка на местном языке предоставляется в зависимости от доступности ресурсов.</p>	20
FlexCare NASE	<p>Услуга расширенной первой технической консультации с критическим временем реагирования</p> <p>Область применения: для центра продукта</p> <p>Продолжительность: в течение контрактного года</p> <p>Более оперативное предоставление поддержки при обращениях в связи с проблемами уровня воздействия 1 (один).</p> <p>Целевой уровень обслуживания: 30 (тридцать) минут.</p>	10
FlexCare TAM или FlexCare ESM	<p>Информационная панель для отслеживания тенденций КПЭ</p> <p>Область применения услуги: для центра продукта/компонента</p> <p>Продолжительность: удаленно по мере необходимости (мин. ежеквартально/макс. ежемесячно)</p> <ul style="list-style-type: none">Информационная панель КПЭ для отслеживания и контроля связанных с поддержкой событий, основанных на ключевых показателях эффективности (КПЭ).Разработка совместно с заказчиком выполнимых планов усовершенствования процессов работы и обслуживания.Предоставляется удаленно по мере необходимости (мин. ежеквартально/макс. ежемесячно).	8

См. дополнительную информацию на сайте

www.microfocus.com/flexcaresupport

Сведения о компании Micro Focus

Компания Micro Focus является мировым производителем программного обеспечения с 40-летним опытом разработки и поддержки корпоративных программных решений, которые помогают заказчикам быстрее и с меньшим риском внедрять инновации. Применяя на практике свой богатый опыт в области программного обеспечения и безопасности, мы предоставляем заказчикам возможность использовать новые технологические решения и максимально увеличить прибыль от инвестиций в критически важную ИТ-инфраструктуру и бизнес-приложения. В результате они получают возможность создать, ввести в эксплуатацию и защитить ИТ-системы, которые объединяют существующую бизнес-логику и приложения с новейшими технологиями, то есть, по сути, связывают воедино старое и новое, для удовлетворения все более сложных потребностей предприятия.

Чтобы узнать подробнее о Micro Focus, [просмотрите этот видеоролик](#)

Сведения о товарных знаках Micro Focus

MICRO FOCUS, логотип Micro Focus и др. являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Micro Focus (IP) Limited, ее дочерних компаний или филиалов в Великобритании, США и других странах. Все остальные товарные знаки являются собственностью соответствующих владельцев.

Сведения о компании

Название компании: Micro Focus International plc

Место регистрации: Англия и Уэльс

Регистрационный номер: 5134647

Адрес регистрации: The Lawn, 22-30 Old Bath Road, Berkshire, RG14 1Q





Micro Focus
Штаб-квартира в Великобритании
Великобритания
+44 (0) 1635 565200

Штаб-квартира в США
Роквилл, Мэриленд
301 838 5000
877 772 4450

Дополнительная контактная информация и место-
положение офисов:
www.microfocus.com

В настоящем документе приводится описание услуг поддержки программного обеспечения, ранее предоставлявшихся бизнес-подразделением программного обеспечения компании Hewlett Packard Enterprise, а теперь предоставляемых компанией Micro Focus International plc. Он заменяет собой редакцию 3 документа под номером 4AA6-3365ENW от августа 2017 г.

© Micro Focus, 2017. Все права защищены. Micro Focus, логотип Micro Focus и др. являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Micro Focus, ее дочерних компаний или филиалов в Великобритании, США и других странах. Все остальные товарные знаки являются собственностью соответствующих владельцев.

4AA6-3365, RU, июль 2018, ред. 0701