

# Услуги поддержки Micro Focus Flexible Care (поддержка FlexCare)

Эффективное использование программных решений Micro Focus® и ИТ-инфраструктуры. Современные ИТ-среды сложны и требовательны к срочности. Услуги поддержки Micro Focus Flexible Care (поддержка FlexCare) — это ассортимент гибких услуг поддержки, предоставляемых специалистами службы поддержки программного обеспечения Micro Focus.

## Обзор

Поддержка FlexCare — это дополнительные услуги, обеспечивающие более эффективное использование программных продуктов и решений Micro Focus. Специалисты Micro Focus станут вашими надежными

партнерами и помогут вам и вашим рабочим группам увеличить продолжительность бесперебойной работы, улучшить производительность, достичь целевых показателей обслуживания ваших заказчиков и повысить рентабельность инвестиций.



Рис. 1. Модель FlexCare

## Оптимизация бизнес-процессов с помощью услуг поддержки FlexCare

- Доступ к техническим знаниям и навыкам специалистов Micro Focus и передовым методикам.
- Упрощение процедуры получения поддержки программного обеспечения в целом благодаря наличию единого контактного лица для всех обращений в службу поддержки Micro Focus.
- Ускоренное реагирование на обращения благодаря более коротким установленным срокам ответа на запросы.
- Сведение к минимуму рисков прерывания обслуживания благодаря проактивной поддержке и планированию с учетом потребностей заказчика.
- Оптимизация труда сотрудников, позволяющая им сосредоточиться на инновациях, а не на повседневном обслуживании.
- Поддержка по запросу сотрудников службы поддержки заказчика со стороны специалистов службы поддержки Micro Focus.
- Экономичные гибкие услуги поддержки с доступом через кредитное меню FlexCare.
- Заблаговременное приобретение кредитов Micro Focus FlexCare с учетом циклов финансирования с последующим использованием этих кредитов для приобретения технических услуг в необходимый момент.

## Реализация услуг

### Сотрудничество с индивидуальным специалистом Micro Focus FlexCare по поддержке (FlexCare NASE) в целях разрешения технических инцидентов

Специалист FlexCare NASE повышает уровень поддержки, получаемой от Micro Focus. Компания Micro Focus назначит индивидуального инженера для каждой из линеек продуктов поддержки FlexCare, на которые распространяется действие контракта поддержки FlexCare в часы обслуживания по поддержке FlexCare. Такой инженер изучит среду заказчика и сможет эффективнее реагировать на возникающие инциденты.

Для технических инцидентов устанавливаются приоритеты поддержки в круглосуточном режиме<sup>1</sup>, что дает заказчику ускоренный доступ к услугам специалистов Micro Focus для решения проблем. В нерабочее время специалиста FlexCare NASE в отношении инцидентов будут установлены приоритеты для специалистов группы инженеров поддержки<sup>1</sup>.

Основные функции и обязанности специалиста FlexCare NASE состоят в следующем:

#### ОХВАТ

- Специализация на уровне семейств продуктов.
- Управление проблемами.
- Назначенный инженер изучит особенности среды заказчика.
- Назначенный инженер будет нести ответственность за устранение проблем.
- Будут установлены приоритеты расширенной обработки заявок на поддержку в нерабочее время<sup>1</sup>.
- Более эффективное реагирование на возникающие инциденты.
- Поддержка высококвалифицированными специалистами для оперативного поиска и устранения неисправностей в условиях критических ситуаций.
- Предоставление технической помощи высококвалифицированными специалистами по конкретным линейкам продуктов.

### Проактивное предотвращение проблем с помощью менеджера Micro Focus FlexCare по технической поддержке (FlexCare TAM)

Менеджер FlexCare TAM поможет не только с поддержкой и управлением продуктами Micro Focus. Вместе с заказчиком личный технический специалист

будет работать над повышением эффективности использования каждого из семейств продуктов поддержки FlexCare, на которые распространяется контракт по поддержке FlexCare. Как советник заказчика по техническим вопросам ваш личный технический специалист FlexCare TAM будет осуществлять проактивное управление техническими инцидентами, на которые распространяется поддержка FlexCare с целью ускорить их разрешение.

Для технических инцидентов устанавливаются приоритеты поддержки в круглосуточном режиме<sup>1</sup>, что дает заказчику ускоренный доступ к услугам специалистов Micro Focus для решения проблем.

Менеджеры FlexCare по технической поддержке предоставляют экспертные знания и навыки работы с продуктами с целью оптимизировать и улучшить работу используемых заказчиком решений Micro Focus.

Основные функции и обязанности менеджера FlexCare TAM состоят в следующем:

#### ОХВАТ

- Специализация на уровне семейств продуктов.

#### УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ

- Использование рекомендаций Micro Focus для минимизации эксплуатационных рисков и предотвращения типовых ошибок.
- Управление предоставлением проактивных технических услуг.
- Управление неразрешенными проблемами путем предоставления технических указаний или принятия на себя ответственности за их разрешение.
- Пополнение базы знаний специалистов заказчика посредством обмена информацией.
- Расстановка приоритетов расширенной круглосуточной обработки заявок на поддержку<sup>1</sup>.

#### УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

- Совместное составление стратегических планов повышения окупаемости инвестиций и помощь в планировании модернизации и миграции.
- Ежеквартальное предоставление статистических данных поддержки и результатов анализа ключевых показателей эффективности (КПЭ).
- Основное контактное лицо для обращений по техническим вопросам.
- Проактивное управление осуществлением планов и отчетность о ходе их выполнения.

- Проактивное предоставление услуг технической поддержки в соответствии с ключевыми факторами успеха.

### Расширенное управление поддержкой на протяжении жизненного цикла с помощью менеджера Micro Focus FlexCare по корпоративным услугам (FlexCare ESM)

Менеджер FlexCare ESM будет работать вместе с заказчиком и его специалистами над аспектами сотрудничества заказчика с Micro Focus в области поддержки, не касающимися технических вопросов. Менеджер FlexCare ESM, понимающий текущие потребности, обеспечит выполнение условий контракта и будет представлять интересы заказчика перед специалистами группы поддержки Micro Focus в отношении продуктов и решений Micro Focus, на которые распространяется действие контракта заказчика на поддержку FlexCare.

Менеджер FlexCare ESM выступит в роли координатора местных и глобальных ресурсов поддержки для обеспечения стабильно высокого уровня обслуживания. Менеджер FlexCare ESM будет ежеквартально готовить подробную отчетность и осуществлять отслеживание тенденций КПЭ поддержки. Он возьмет на себя ответственность за изучение этих тенденций и предоставление подробных рекомендаций на основе результатов данного анализа.

Основные функции и обязанности менеджера FlexCare ESM состоят в следующем:

#### ОХВАТ

- Специализация на уровне решений.

#### УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ

- Управление неразрешенными проблемами.
- Расстановка приоритетов расширенной круглосуточной обработки заявок на поддержку<sup>1</sup>.

#### УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

- Содействие в ходе совещаний с представителями отдела исследований и разработок и в управлении продуктами.
- Контроль в целях оптимизации работы всех продуктов Micro Focus заказчика и их готовности к работе.

<sup>1</sup> Если соответствующий контракт на поддержку с Micro Focus предусматривает для вас круглосуточный доступ к услугам сотрудников службы поддержки Micro Focus

- Работа в качестве официального представителя услуги и надежного консультанта.
- Понимание потребностей заказчика в отношении стратегических планов развития и бизнес-результатов.
- Управление эскалацией и обменом информацией, помощь в осуществлении компанией Micro Focus и заказчиком плана технических работ.
- Обеспечение выполнения действий, предусмотренных контрактом.
- Ежеквартальное проведение статистического анализа.
- Координация доступа к услугам специалистов по продуктам Micro Focus.
- Практические советы.

#### УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ

Управление процессом путем координации работы специалистов группы поддержки Micro Focus в отношении продуктов и решений Micro Focus, на которые распространяется действие контракта заказчика на поддержку FlexCare.

#### Стратегическое управление поддержкой с помощью персонального менеджера Micro Focus FlexCare по общим вопросам поддержки (FlexCare AGSM)

Менеджер FlexCare AGSM — представитель заказчика в организации Micro Focus, оказывающей поддержку, который постоянно обеспечивает максимальное соответствие услуг поддержки бизнес-требованиям заказчика и оптимальный выбор уровней обслуживания для всех программных продуктов, поддерживаемых в рамках услуг поддержки FlexCare.

Для технических инцидентов устанавливаются приоритеты поддержки в круглосуточном режиме<sup>2</sup>, что дает заказчику ускоренный доступ к услугам специалистов Micro Focus для решения проблем.

Менеджер FlexCare AGSM будет принимать запросы на эскалацию, размещать на своих ресурсах ежеквартальные стратегические обзоры, проводимые как удаленно, так и на самом предприятии, организовывать совещания в целях проведения анализа тенденций, планирования поддержки и предоставления заказчику стратегических указаний, рекомендаций и отчетности.

Менеджер FlexCare AGSM будет давать рекомендации и обеспечивать согласованность в рамках координации действий других рабочих групп Micro Focus. Основные функции и обязанности менеджера FlexCare AGSM состоят в следующем:

#### ОХВАТ

- Охват всех продуктов Micro Focus, поддерживаемых в рамках контракта на поддержку Micro Focus FlexCare.

#### УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ

- Управление неразрешенными проблемами.
- Расстановка приоритетов расширенной круглосуточной обработки заявок на поддержку<sup>2</sup>.

#### УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

- Содействие в ходе совещаний с представителями отдела исследований и разработок и в управлении продуктами.
- Стратегический контроль стабильности работы всех продуктов Micro Focus заказчика и их готовности к работе.
- Работа в качестве стратегического официального представителя услуги и надежного консультанта.
- Понимание стратегических целей заказчика и желаемых бизнес-результатов, а также соответствующих уровней поддержки, необходимых для их достижения.
- Управление эскалацией и обменом информацией, помощь в осуществлении компанией Micro Focus и заказчиком плана технических работ.
- Личная ответственность за достижение рабочих показателей и КПЭ.

#### УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ

- Управление всеми ресурсами заказчика, предусмотренными в контракте на поддержку FlexCare Support, и координация этих ресурсов.

#### Услуги поддержки FlexCare для пакета ПО Micro Focus (FlexCare для пакетов ПО)

Услуги FlexCare для пакетов ПО отличаются высоким уровнем оперативной поддержки программных пакетов Micro Focus, интегрируемых программных решений Micro Focus. Если для предприятия чрезвычайно важен такой фактор, как время разрешения

проблем и инцидентов, то этот компонент услуги ему действительно необходим.

Для технических инцидентов устанавливаются приоритеты поддержки, что дает заказчику ускоренный доступ к услугам специалистов Micro Focus для решения проблем. С инцидентами будет работать специально выделенная рабочая группа по выявлению проблем в пакете Micro Focus, в результате чего данные будут в порядке приоритетности направляться соответствующей группе расширенной поддержки для скорейшего разрешения проблемы.

#### ОХВАТ

- Поддержка всех продуктов в рамках пакета Micro Focus заказчика.

#### УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ

- Проблемы в пакете Micro Focus будут выявлять специально выделенная рабочая группа.
- Данные будут в порядке приоритетности направляться соответствующей группе расширенной поддержки для скорейшего разрешения проблемы.
- Будет выполняться расширенная обработка заявок на поддержку в нерабочее время (в зависимости от контракта Micro Focus Business Support заказчика).
- Специалисты службы расширенной поддержки обеспечат более эффективное реагирование на возникающие в рамках пакета инциденты.

#### Адаптация услуг поддержки FlexCare или Micro Focus Business Support с использованием кредитов FlexCare

Дополнительные услуги доступны на протяжении всего срока действия контракта на поддержку при использовании заранее приобретенных кредитных баллов FlexCare в сочетании с меню гибких дополнительных услуг поддержки. Можно использовать кредитные баллы FlexCare, чтобы по требованию дополнить основные услуги поддержки FlexCare или расширить имеющиеся услуги поддержки.

<sup>2</sup> Если соответствующий контракт на поддержку с Micro Focus предусматривает для вас круглосуточный доступ к услугам сотрудников службы поддержки Micro Focus

## Планирование и развертывание услуг

### Основные наборы услуг поддержки FlexCare — сводная таблица основных компонентов

Варианты FlexCare	Индивидуальный специалист по расширенной поддержке FlexCare (NASE)	Менеджер по технической поддержке FlexCare (TAM)	Менеджер по корпоративным услугам FlexCare (ESM)	Персональный менеджер по общим вопросам поддержки FlexCare (AGSM)
<b>Оперативное обслуживание</b>				
Прямой доступ к услугам специалиста FlexCare NASE	X			
Круглосуточная приоритетная поддержка <sup>3</sup>	X	X	X	X
Расширенная первая техническая консультация (FTC)	X	X	X	X
Удаленный обзор инцидентов		X		
Управление техническими инцидентами	X	X	X	X
<b>Проактивное обслуживание</b>				
Прогнозирующий технический консультант		X		
Управление рабочим профилем		X		
Технические обзоры — на месте или удаленные		X		
Координация эскалации технических проблем		X		
Управление критически важными исправлениями и проблемами		X	X	X
<b>Деловой партнер</b>				
Управление инцидентами поддержки			X	X
Координатор поддержки			X	
Обзоры услуг поддержки предприятия — на месте или удаленные			X	
Координация эскалации бизнес-проблем			X	
Улучшенное управление эскалацией бизнес-проблем			X	X
<b>Стратегический партнер</b>				
Общая координация других согласованных программных ресурсов Micro Focus (поддержки, управления продуктами, исследований и разработок)				X
Стратегический консультант				X
Стратегические обзоры на месте				X
<b>Сервисное обслуживание</b>				
Приобретается для каждого семейства программных продуктов Micro Focus <sup>3</sup>	X	X		
Приобретается для каждого программного решения Micro Focus <sup>4</sup>			X	
Все решения в рамках услуг Micro Focus FlexCare				X

<sup>3</sup> Если соответствующий контракт на поддержку с Micro Focus предусматривает для вас круглосуточный доступ к услугам сотрудников службы поддержки Micro Focus.

<sup>4</sup> С 15 января 2018 года прекращены продажи контрактов на услуги поддержки Micro Focus Enterprise Support уровней Standard и Basic. Однако любые существующие контракты уровней Standard и Basic действительны до истечения их срока действия.

Кредитные баллы FlexCare — это платежные средства, которые обеспечивают гибкие возможности для выделения дополнительных услуг оперативной и проактивной поддержки, а также для организации обучения. Кредитные баллы FlexCare доступны для приобретения в любое время в период действия активного контракта на поддержку программного обеспечения. Запрос дополнительных услуг осуществляется через портал кредитного меню FlexCare. (Дополнительная информация доступна на сайте поддержки Micro Focus FlexCare.)

Кредитные баллы FlexCare приобретаются ежегодно и расходуются в течение каждого контрактного года поддержки.

#### Примеры кредитного меню FlexCare

- **Консультации по использованию новых возможностей и настройке конфигурации новых выпусков программного обеспечения.** Технический специалист Micro Focus научит команду поддержки заказчика использованию новых функций продукта и предоставит дополнительные сведения о конфигурации.
- **Консультации по устранению неполадок.** Технический специалист Micro Focus проконсультирует команду поддержки заказчика по вопросам разработки передовых методик устранения неисправностей.

- **В дни технического обслуживания могут проводиться одно или несколько мероприятий технической поддержки (на местах или удаленно, в стандартные часы или в нерабочее время).** Такие мероприятия технической поддержки могут существенно помочь в обеспечении работоспособности и доступности программной среды Micro Focus заказчика. Мероприятия определяются на организационном совещании. Вопросы технической поддержки, помимо прочего, могут касаться управления устранением неполадок, расширенного управления исправлениями и управления исправлениями на местах и т. п.

- **Поддержка в выходные.** Специалисты Micro Focus будут готовы оказать поддержку в выходные:

например, если запланировано развертывание/обновление/вывод в рабочий режим.

Подробная информация о кредитных баллах FlexCare представлена на [сайте портфеля услуг Micro Focus FlexCare](#).

## Основные пакеты услуг поддержки FlexCare

Сравните основные пакеты услуг поддержки FlexCare, чтобы найти подходящее для себя предложение.

Варианты поддержки FlexCare — основной компонент услуги	Описание услуги	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Расширенные оперативные услуги</b>					
Начальный пакет услуг поддержки FlexCare	Включает индивидуальный ознакомительный пакет обслуживания и консультацию по телефону, в ходе которой будет рассказано о доступных ресурсах поддержки FlexCare и обо всех возможностях контракта на поддержку FlexCare.	X	X	X	X
Приоритетная поддержка программного обеспечения Micro Focus	Для инцидентов с продуктами, включенными в контракт на обслуживание FlexCare, устанавливается более высокий приоритет, чем для инцидентов с продуктами, на которые распространяется действие обычных контрактов на поддержку программного обеспечения Micro Focus. Сведения об инцидентах будут направляться высококвалифицированным техническим специалистам Micro Focus для оказания помощи в оперативном решении проблем. Для технических инцидентов устанавливаются приоритеты круглосуточной поддержки (если соответствующий контракт на поддержку с Micro Focus предусматривает для заказчика круглосуточный доступ к услугам сотрудников службы поддержки Micro Focus).	X	X	X	X
Основное контактное лицо Micro Focus для оперативной поддержки	Специалист FlexCare NASE является основным контактным лицом, к которому следует обращаться за оперативной поддержкой по всем инцидентам, связанным с выбранными продуктами. Количество личных специалистов зависит от того, какие продукты включены в контракт на поддержку FlexCare.	X			
Расширенная первая техническая консультация (FTC)	Целевое время реагирования при обращениях в связи с техническими проблемами <ul style="list-style-type: none"> <li>■ первого (1) и второго (2) уровня воздействия.</li> <li>■ Первый уровень воздействия (1): первая техническая консультация в течение 1 (одного) часа в рабочее время.</li> <li>■ Второй уровень воздействия (2): первая техническая консультация в течение 4 (четырёх) часов в рабочее время.</li> <li>■ Для инцидентов третьего (3) и четвертого (4) уровней воздействия целевое время реагирования соответствует времени поддержки для услуг Micro Focus Business Support.</li> </ul>	X	X	X	X
Согласование действий со сторонними поставщиками услуг поддержки программного обеспечения	Если окажется, что причиной проблемы является программный продукт стороннего поставщика, специалисты Micro Focus помогут собрать информацию, необходимую для уведомления этого поставщика. Кроме того, специалисты Micro Focus помогут проследить за решением проблемы. Для использования этой услуги необходимо иметь действующий договор поддержки со сторонним поставщиком.	X	X	X	X
Координация эскалации технических проблем	Назначенный специалист FlexCare TAM даст рекомендации относительно среды заказчика в целях осуществления эскалаций в кратчайшие сроки путем координации наиболее подходящих технических ресурсов Micro Focus.		X		

Продолжение на следующей странице

Варианты поддержки FlexCare — основной компонент услуги	Описание услуги	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Проактивные услуги</b>					
Стартовое совещание	Если вы приобретаете услуги поддержки FlexCare впервые, то назначенный вам технический специалист или корпоративный специалист по обслуживанию/персональный менеджер по общим вопросам поддержки прибудет на предприятие и в течение одного дня ознакомит вас с условиями договора на поддержку FlexCare. Это даст техническому специалисту или корпоративному специалисту по обслуживанию/персональному менеджеру по общим вопросам поддержки FlexCare возможность встретиться с ведущими специалистами вашей организации. Во время стартового совещания личный технический специалист или корпоративный специалист по обслуживанию/персональный менеджер по общим вопросам поддержки FlexCare соберет нужные сведения, чтобы составить план технической поддержки. Вы получите подробную информацию о пакете услуг поддержки FlexCare, включая протокол связи с менеджером по технической поддержке, менеджером по корпоративным услугам или менеджером по общим вопросам поддержки клиентов FlexCare. Стартовое совещание поможет наладить рабочие отношения и сделать общение более плодотворным.		X	X	X
Удаленные обзоры	Менеджер по технической поддержке или менеджер по корпоративным услугам FlexCare будет регулярно (как минимум раз в месяц, но не чаще одного раза в неделю) проводить удаленные обзоры, чтобы проактивно определять рабочие потребности программного обеспечения Micro Focus. В ходе этих обзоров, которые будут проводиться в формате групповых обсуждений, технический специалист или корпоративный специалист по обслуживанию FlexCare наладит связи с вашим персоналом для непрерывного совершенствования ИТ-среды вашего предприятия. Ваши специалисты смогут задавать вопросы по любым имеющимся проблемам и обсуждать иные интересующие их темы.		X	X	
Управление рабочим профилем заказчика	Micro Focus создаст и будет поддерживать электронный профиль среды ПО Micro Focus. Информация, входящая в него, будет использоваться при устранении проблем и в рамках проактивной поддержки. В досье могут входить сведения о заказчике, используемых продуктах, предприятии, а также технические сведения, которые, по вашему мнению и мнению вашего личного технического специалиста FlexCare, могут оказаться полезными. Сведения, собранные в профиле клиента, будут доступны всем техническим специалистам Micro Focus по поддержке, что позволит сэкономить время при обмене сведениями о проблемах. Кроме того, это позволит быстрее и качественнее принимать решения в рамках оперативной поддержки и предоставлять более обоснованную и эффективную проактивную поддержку.		X		
Технический консультант	Всеми техническими проблемами будет заниматься ваш личный технический специалист FlexCare. Он будет получать информацию обо всех ваших инцидентах, следить за ходом работ на протяжении всего жизненного цикла решения, привлекать специалистов поддержки по мере необходимости. По всем вопросам, связанным с техническими инцидентами, всегда следует обращаться именно к этому специалисту FlexCare. Он окажет необходимую помощь в реализации планов в области коммуникаций.		X		
Улучшенное управление исправлениями	Ваш личный технический специалист FlexCare будет следить за появлением новых исправлений и обнаружением проблем безопасности в вашей среде ПО Micro Focus, а также помогать составлять соответствующие планы действий. Чтобы помочь сократить время незапланированных простоев в обслуживании и обеспечить полную защиту вашей среды ПО Micro Focus, менеджер по технической поддержке FlexCare может помочь установить исправления (возможно, потребуются приобрести дополнительные дни технического обслуживания).		X		

Продолжение на следующей странице



Варианты поддержки FlexCare — основной компонент услуги	Описание услуги	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Проактивные услуги (продолжение)</b>					
Ежеквартальные технические обзоры	Ваш личный технический специалист FlexCare будет проводить ежеквартальные технические обзоры FlexCare — два на месте и два удаленно. В них будут подробно рассматриваться все операции, проведенные в рамках проактивной поддержки и поддержки по запросу FlexCare. Специалисты анализируют информацию об оказанной поддержке, чтобы выявить тенденции и составить планы действий, которые позволят снизить имеющиеся риски и избежать повторения проблем.		X		
План поддержки заказчика	План поддержки клиентов содержит сведения о наборе услуг, процессах и специалистах, отвечающих за поддержку и эскалацию. В этом плане четко прописывается, как будет осуществляться поддержка. В результате удается минимизировать незапланированные простои и проблемы, поскольку клиент знает, какую информацию нужно собрать и кому ее следует передать, а специалисты HP придерживаются тщательно скоординированной процедуры устранения проблем. Ваш личный технический специалист FlexCare и корпоративный специалист по обслуживанию будут оперативно обновлять этот план по мере внесения каких-либо изменений в условия поддержки.		X	X	X
Выезд специалиста на место (один раз в год)	Если предложения, включенные в ваш контракт на поддержку FlexCare, подразумевают предоставление менеджера по технической поддержке, менеджера по корпоративным услугам или менеджера по общим вопросам поддержки клиентов FlexCare, эти специалисты будут выезжать на ваш объект один раз в год и обслуживать продукты, включенные в условия контракта. Они прибудут на место по предварительной совместной договоренности в стандартное рабочее время. При необходимости они могут участвовать во внутренних совещаниях компании. Выезды на место позволяют специалистам детально изучить вашу среду ПО Micro Focus. Это также поможет им установить более тесные рабочие отношения и согласовать взаимодействие, обеспечив более эффективную поддержку.		X	X	X
Управление техническими инцидентами	Личный технический специалист и корпоративный специалист по обслуживанию или персональный менеджер по общим вопросам поддержки FlexCare являются основными лицами, которые отвечают за рассмотрение инцидентов. Они должны совместно с вами расставлять приоритеты открытых инцидентов и своевременно обновлять статусы инцидентов. Если специалисты Micro Focus обнаружат проблемы, которые могут повлиять на среду заказчика, личный технический специалист, корпоративный специалист по обслуживанию или персональный менеджер по общим вопросам поддержки FlexCare должны будут довести данную информацию до сведения заказчика и обсудить с ним возможные технические последствия.		X	X	X
Управление бизнес-инцидентами	Менеджер FlexCare ESM будет отслеживать и контролировать все инциденты по поддержке для семейства продуктов, на которые распространяется действие контракта на поддержку FlexCare. Он также будет помогать вам составлять планы действий и находить решения.			X	
Бизнес-консультант	Менеджер FlexCare ESM является вашим основным контактным лицом, к которому следует обращаться по всем вопросам, имеющим отношение к ПО Micro Focus и связанным с семействами продуктов, на которые распространяется действие контракта на поддержку FlexCare. Менеджер будет представлять ваши интересы в службе поддержки Micro Focus: следить за решением ваших проблем, связанных с предоставлением поддержки, координировать работу различных специалистов Micro Focus и инициировать необходимые действия.			X	
Управление критически важными исправлениями и серьезными проблемами	Менеджер FlexCare ESM будет следить за появлением критически важных исправлений и обнаружением серьезных проблем, связанных со средой Micro Focus, и уведомлять вас в случае необходимости. Критически важные исправления, как правило, касаются системной безопасности, защиты от потери данных и предотвращения рисков простоев.			X	

Продолжение на следующей странице

Варианты поддержки FlexCare — основной компонент услуги	Описание услуги	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
<b>Проактивные услуги (продолжение)</b>					
Улучшенное управление эскалацией бизнес-проблем	Компания Micro Focus внедрила официальные процедуры эскалации, чтобы решать сложные проблемы с программным обеспечением и проблемы, серьезно подрывающие работу заказчиков. В дополнение к услугам поддержки Business Support предоставляются услуги менеджера FlexCare ESM или AGSM, который разрабатывает план действий по эскалации, чтобы привлечь необходимые ресурсы для скорейшего устранения проблемы, и контролирует весь процесс от начала и до конца.			X	X
Ежеквартальные бизнес-обзоры	Ваш менеджер FlexCare ESM будет проводить ежеквартальные бизнес-обзоры услуг поддержки FlexCare — два на месте и два удаленно. В ходе этих обзоров будут подробно рассматриваться все операции, связанные с поддержкой продуктов поддержки FlexCare (например, успехи в рамках программы, бизнес-показатели, достижения и планы на будущее). Специалисты анализируют информацию об оказанной поддержке, чтобы выявить тенденции и составить планы действий, которые позволят снизить имеющиеся риски и избежать повторения проблем.			X	
<b>Стратегические услуги</b>					
Стратегический консультант и координатор	Персональный менеджер по общим вопросам поддержки FlexCare будет оказывать вам содействие, помогая в успешном достижении намеченных бизнес-результатов. Он будет вашим контактным лицом, который от вашего имени по мере необходимости (проактивно и постфактум) будет привлекать специалистов службы поддержки, отдела исследований и разработок, отдела управления продукцией и других специалистов Micro Focus.				X
Ежеквартальные стратегические обзоры	Персональный менеджер по общим вопросам поддержки FlexCare будет проводить с вами (удаленно или на месте) ежеквартальные стратегические обзоры по вопросам поддержки. В ходе этих обзоров будут подробно рассматриваться все операции, связанные с поддержкой продуктов поддержки FlexCare (например, успехи в рамках программы, бизнес-показатели, достижения и планы на будущее). Специалисты анализируют информацию об оказанной поддержке, чтобы выявить тенденции и составить планы действий, которые позволят снизить имеющиеся риски и избежать повторения проблем.				X

### Требования к заказчику

Для получения права на услуги поддержки FlexCare Support у вас должно быть действующее соглашение на услуги поддержки Micro Focus Business Support (или контракт Micro Focus Enterprise Support уровня Standard или Basic)<sup>5</sup>.

### Условия

Для получения информации о стоимости услуг поддержки FlexCare свяжитесь со своим торговым представителем службы поддержки Micro Focus. Все контракты на услуги поддержки FlexCare заключаются в местной валюте и в соответствии с местным законодательством. Поддержка FlexCare недоступна при продаже новых лицензий для следующих продуктов Micro Focus Autonomy: IDOL, подключенные носители, архивирование и eDiscovery.

Для фактического предоставления любой запрошенной услуги поддержки FlexCare требуется отправить предварительное уведомление в Micro Focus не

менее чем за три недели. Компания Micro Focus сохраняет за собой право увеличивать расходы по кредиту на 50% (пятьдесят процентов) на любые услуги, согласованные с Micro Focus, запрос на которые отправлен менее чем за три недели.

В настоящем проспекте FlexCare представлены условия и положения программы поддержки FlexCare, которые дополняют условия и положения вашего соглашения Business Support. Термины, написанные с заглавной буквы в данном проспекте, которым не было дано определение, обозначены в соглашении Business Support. В случае противоречий между условиями в настоящем проспекте по услугам поддержки FlexCare и проспекте по услугам Business Support, будут действовать исключительно в отношении лицензий, на которые распространяется поддержка FlexCare (за исключением случаев, явно оговоренных в настоящем проспекте или проспекте Micro Focus Business Support).

Для продуктов на ранней стадии внедрения может быть доступно меньше экспертной информации и меньшее число передовых методик. Целевое время реагирования указано в проспекте Business Support.

Поддержка FlexCare доступна с 8:00 до 17:00 по местному времени в рабочие дни, за исключением официальных выходных и праздничных дней, в зависимости от уровня, предусмотренного контрактом на поддержку FlexCare. Доступ к ресурсам поддержки FlexCare предоставляется в часы, определенные в вашем базовом контракте на поддержку, заключенном с Micro Focus. Если в отношении ваших продуктов Micro Focus действует контракт на поддержку в режиме 24x7, ресурсы поддержки, входящие в поддержку FlexCare, будут вам предоставляться круглосуточно (24x7).

<sup>5</sup> С 15 января 2018 года прекращены продажи контрактов на услуги поддержки Micro Focus Enterprise Support уровней Standard и Basic. Однако любые существующие контракты уровней Standard и Basic действительны до истечения их срока действия.



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

Кредитные баллы FlexCare выделяются ежегодно в течение периода действия контракта. Срок их действия истекает в конце каждого контрактного года поддержки или в конце 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 внесены в другой контракт.

Компания Micro Focus сохраняет за собой право взимать ежедневную плату за любую дополнительную работу, не включенную в стоимость пакета услуг, необходимость которой обусловлена масштабом или сложностью среды заказчика.

Услуги поддержки FlexCare могут быть доступны не для всех продуктов Micro Focus и не во всех регионах. Каждый заказ анализируется, чтобы определить, сможет ли компания Micro Focus предоставить соответствующую услугу для конкретных продуктов в данном регионе. Если нет, вы получите соответствующее уведомление. Прежде чем размещать заказ, узнайте доступность услуги у своего торгового представителя.

#### **Одновременная поддержка Micro Focus FlexCare**

В рамках вашего базового соглашения о поддержке с Micro Focus вы имеете право использовать

одновременно и текущую версию программного обеспечения, и перенесенное программное обеспечение («Период одновременного использования перенесенного программного обеспечения»). В течение Периода одновременного использования перенесенного программного обеспечения у вас есть право использовать только поддержку Micro Focus FlexCare для текущих серий продуктов и центров. Либо вы можете переоформить поддержку FlexCare, чтобы использовать ее для Перенесенного программного обеспечения.

#### **Отзывы о поддержке Micro Focus FlexCare**

Наша задача — обеспечить надлежащий уровень поддержки для вашего бизнеса. Мы можем предоставить информацию о доступных вам вариантах поддержки, а также преимуществах FlexCare для бизнеса. Свяжитесь со своим торговым представителем службы поддержки Micro Focus и обсудите с ним цены на услуги поддержки FlexCare.

Представитель Micro Focus сообщит вам дополнительную и более подробную информацию.

В сообществе ИТ-специалистов Micro Focus можно устанавливать контакты, учиться, участвовать в мероприятиях и обсуждениях на форумах, просматривать блоги и делать многое другое.

**См. дополнительную информацию на сайте:**  
[www.microfocus.com/flexcare](http://www.microfocus.com/flexcare)