



Micro Focus FlexCare 积分菜单

使用这些可选附加服务量身定制您的 FlexCare 支持



目录

章节	页码
简介	02
按需使用的 FlexCare 积分包	04
升级支持协助包	05
安装支持协助包	06
其他支持包	07
Micro Focus FlexCare 积分兑换软件服务咨询单位	09
Micro Focus 软件培训包	09
IT 管理 (ITOM 和 ADM) 软件培训包	09
信息管理与管控和大数据 IDOL 培训包	12
技术最佳实践和研讨会包	13
预定专用的 Micro Focus FlexCare 积分包	14
可扩展性包	14
复杂环境扩展附加服务	15
高级服务包	16
关于 Micro Focus	17

简介

在支持合同有效期内，您可以使用 Micro Focus FlexCare 积分（以下简称 FlexCare 积分）随时购买其他可选的 Micro Focus® 支持服务。FlexCare 积分是一种购买 Micro Focus 支持服务的货币，它能够让您以灵活的方式取得额外的响应式和主动式支持服务，确保在支持合同有效期内按照您的需要随时获得所需的支持。有关详细信息，[请单击此处观看我们的视频短片](#)。

通过将预先购买的 FlexCare 积分与这个选择灵活的附加支持服务菜单组合在一起使用，您可以根据需要增加 Micro Focus FlexCare 支持服务或者将其追加到您现有的支持服务中。

您可以选择提前或者在软件支持合同期内的任何时间购买 FlexCare 积分，并通过 Micro Focus FlexCare 积分管理门户管理和兑换积分。该门户提供了与响应式或主动式综合支持相关的个性化帮助，如部署支持、产品教学、运行状况评估和可支持性审查、新功能用法和配置或者故障排除研讨会。

本文档提供了有关 FlexCare 积分的一般指南，并且解答了一些常见问题。

- FlexCare 积分的有效期为一年，到期失效。
- 在每个支持合同年或者多年合同的每一年结束时将会停止交付服务。
- 必要时，兑换未使用的 FlexCare 积分将受当地法律约束。
- 未使用的 FlexCare 积分不会退款，也不能转让给其他合同。
- 我们的目标是要在 48 小时内确认收到您的初始请求，并在 10 个工作日内确认交付日期。
- 请注意，我们要求至少提前三周通知，以便我们完成任何支持服务申请的实际交付。“Micro Focus FlexCare 支持”有权对经由 Micro Focus 同意且在三个星期的提前通知期限以内的任何支持服务增加 50% 的 FlexCare 积分费用。
- 在某些情况下，可能需要将实际的交付日期延长至三个星期之后。
- 支持服务的定价已包含了往返您所在地点的合理差旅费用，兑换软件服务咨询单位的情形除外。

- 对于任何可能因环境规模或复杂性而导致的额外工作，Micro Focus 有权在支持服务包定价之外按日进行收费。
- FlexCare 积分可以在客户已拥有产品支持之先决条件级别上的任何 Micro Focus 软件产品上，而且并不局限于 Micro Focus FlexCare 支持合同当前所列的那些产品。
- 下面的“Micro Focus FlexCare 积分支持包”小节中列出了每项支持服务的先决条件。
- FlexCare 积分不适合用于以咨询为主导的服务（通过工作说明 (SOW) 提供），更确切地说，FlexCare 积分是用于支持服务，旨在通过提供诸如检查、建议和指导之类的支持服务，帮助您提高自己解决问题的能力。FlexCare 积分可以用来兑换软件服务咨询单位 (CU)。请参见以下说明和条款。它们不会取代通过 Micro Focus 专业服务或者 Micro Focus 核准的合作伙伴所提供的 SOW 咨询服务。以下活动（但不限于以下活动）可能会在使用 FlexCare 积分兑换 CU 时，被要求从软件服务取得 SOW：架构设计、部署、安装、脚本编写和配置。当请求使用 FlexCare 积分兑换 CU 时，软件服务部门会首先判断所请求的工作范围是否属于 CU 或是需要 SOW，然后再提供相关咨询服务。

FlexCare 积分服务的重新排期或取消：

在另一方于预定的积分服务交付日期之前至多 5 个工作日内收到其书面通知的情况下，任何一方均可终止商定的 Micro Focus FlexCare 积分服务（以下简称积分服务）。如果客户在预定的积分服务交付日期前 5 个工作日内对积分服务重新排期或者取消该积分服务，将会收取其 FlexCare 积分价值的 50% 作为服务费。例如，如果服务的价值为 4 个 FlexCare 积分，则会收取 2 个 FlexCare 积分作为服务费。

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

- 任何一个积分菜单项目中的组件任务或者临时任务实际所花费的时间都可能因产品和环境复杂性而有所差异。
- 如有需要，分配给您的 FlexCare 支持资源或者您的销售代表将会与您进行一次长途通话，以提高您的环境的便利性，进而根据您的需求精确地计算出成本。

该积分菜单中提供的每项服务都可以归为以下两类之一：

- 短期约定，包含一个双方同意且具有时限的交付时间表（例如，1 个现场工作日）
- 在全年内提供始终如一且永不间断的交付的服务（例如，语言支持）

对于在 2016 年 2 月 1 日以后并在 2017 年 12 月 1 号之前购买的 FlexCare 积分，您的合同将包含以下三个行式项目：

- 1 已购买的 FlexCare 积分总数
- 2 按需使用的 FlexCare 积分指示器
- 3 预定专用的 FlexCare 积分指示器

这两个指示器显示了每个类别下购买的 FlexCare 积分总数，两者一个是按需使用的 FlexCare 积分，一个是为商定的服务而购买的预定专用 FlexCare 积分。已购买的按需使用类或预定专用类 FlexCare 积分数值将会显示在您的 FlexCare 支持合同上。

哪些人可以购买 FlexCare 积分？

任何一个拥有有效的 Micro Focus 软件支持合同的客户都可以购买 FlexCare 积分。

对于 2017 年 12 月 1 日以后购买的 FlexCare 积分，您的合同包含一个行项目，表示您的专用 FlexCare 积分。

什么时候可以购买 FlexCare 积分？

您可以在 Micro Focus 软件支持合同的合同期内任何时段购买 FlexCare 积分。您可以在首次购买软件许可证时一同购买 FlexCare 积分，也可以在您的软件支持合同有效期内购买，或者在您的软件支持合同续约期间购买。

购买 FlexCare 积分之后该如何跟踪我的积分？

当您购买 FlexCare 积分之后，系统会将这些积分添加到您的软件支持协议中，您也将因此拥有一个支持协议 ID (SAID) 或订购名称。一旦 FlexCare 积分被添加到您的软件支持协议中，您就可以通过 Micro Focus FlexCare 积分管理门户管理和兑换您的 FlexCare 积分了。

- 1 转至 Micro Focus 在线软件支持 (SSO)：
softwaresupport.softwaregrp.com/
- 2 在顶端的导航栏上单击“My Software Support Sign In”；或者，如果您没有帐户，单击“Register for Micro Focus Passport”
- 3 从“Home”下拉菜单中单击“My Entitlements”
- 4 在“Contract identifier (SAID)”字段中输入您的 SAID 或订购名称
- 5 单击“Add”



Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

按需使用的 FlexCare 积分包

Micro Focus 有权更改按需使用的 FlexCare 积分包以及以下列出的服务所需要的 FlexCare 积分数量。如需获得计划更新信息，请联系您的 Micro Focus 支持销售代表。

FlexCare 支持包

先决条件服务	交付内容	积分数
Micro Focus 业务支持 ¹	1 天现场支持	4
Micro Focus 业务支持	1 天远程支持	2
Micro Focus 业务支持	1 天现场支持（标准工作时间以外）	8
Micro Focus 业务支持	1 天远程支持（标准工作时间以外）	4
Micro Focus 业务支持	周末待命（2x8 小时，工作时间为早上 8 点至下午 5 点） 示例： FlexCare 指定客户支持工程师进行 2 天远程支持服务 Micro Focus 资源将处于待命状态，以便在周末期间提供支持（例如当计划进行部署/升级/上线时）。	8

¹ 软件企业基本支持 (9x5) 已于 2017 年 2 月 1 日失效。

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

升级支持协助包

先决条件服务	交付内容	积分数
Micro Focus 业务支持	升级支持协助包 – 1 级 覆盖范围： 按产品 持续时间： FlexCare TAM 2 天（远程）和 FlexCare TAM 2 天（现场） <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动会议和数据收集（取决于您的产品和要求）■ 产品环境评估■ 环境升级计划协助	12
Micro Focus 业务支持	升级支持协助包 – 2 级 覆盖范围： 按产品 持续时间： FlexCare TAM 3 天（远程）和 FlexCare TAM 3 天（现场） <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动会议和数据收集（取决于您的产品和要求）■ 产品环境评估■ 环境升级计划协助与评估	18
Micro Focus 业务支持	升级支持协助包 – 3 级 覆盖范围： 按产品 持续时间： FlexCare TAM 3 天（远程）、FlexCare TAM 3 天（现场）和 FlexCare NASE 4 周 <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动会议和数据收集（取决于您的产品和要求）■ 产品环境评估■ 环境升级计划协助与评估■ 升级后运行状况评估	24

- 远程启动 – 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略。
- 由经验丰富的专家在现场或远程提供升级后建议和最佳实践支持。
- Micro Focus 支持就如何以高效的方式计划升级后的工作提供技术建议和指导。
- 完成升级后任务之后的运行状况评估，以便确保新版软件稳定工作。
- 运行状况评估工作会话和报告，它们将会让您在面对现有的生产系统时对问题有深入的了解。
- 将由一位现场高级工程师对您的生产部署进行评估，并提供改进建议。
- 服务时间为当地工作日的上午 8 点到下午 5 点，不包括银行假日和当地公共假日，具体视您的 Micro Focus 支持合同中所注位置而定。

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

安装支持协助包

先决条件服务	交付内容	积分数
Micro Focus 业务支持	安装支持协助包 - 1 级 覆盖范围： 按产品 持续时间： FlexCare NASE 3 天（现场）和 FlexCare NASE 8 周（远程） <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动■ 现场连续工作 3 天，由一名 FlexCare NASE 指导您完成安装和设置流程■ 技术支持主题，包括故障排除管理■ FlexCare NASE 将会在最初 2 个月为安装问题提供支持	18
Micro Focus 业务支持	安装支持协助包 - 2 级 覆盖范围： 按产品 持续时间： FlexCare TAM 3 天（现场）和 FlexCare TAM 8 周（远程） <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动■ 现场连续工作 3 天，一名 FlexCare TAM 通过工作会话了解您的要求并提供指导■ 技术支持主题包括但不限于修补程序管理、研讨会和最佳实践。■ 将由一名 FlexCare TAM 在最初 2 个月提供安装支持和指导	18
Micro Focus 业务支持	安装支持协助包 - 3 级 覆盖范围： 按产品 持续时间： FlexCare TAM 3 天（现场）、FlexCare NASE 和 FlexCare TAM 8 周（现场） <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动会议和数据收集（取决于您的产品和要求）■ 一名 FlexCare TAM 在现场连续工作 3 天■ 1 级和 2 级中所述的技术支持主题	25



- 远程启动 - 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略。
- 由经验丰富的专家在现场或远程提供安装支持（1 级）。
- 由 Micro Focus 支持部门中经验丰富的专家提供技术建议或指导（2 级或 3 级）。
- 工作会话，它们能够加深您的理解，从而推动投资回报率 (ROI)（2 级或 3 级）。
- 由高级工程师现场提供指导、建议和最佳实践（2 级或 3 级）。
- 服务时间为当地工作日的上午 8 点到下午 5 点，不包括银行假日和当地公共假日，具体视您的软件支持合同中所注位置而定。

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

其他支持包

先决条件服务	交付内容	积分数
Micro Focus 业务支持	<p>运行状况评估和可支持性审查</p> <p>覆盖范围：按产品</p> <p>持续时间：FlexCare TAM（至多）3天（现场）和 FlexCare TAM 2天（远程）</p> <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动 – 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略■ 远程数据收集和分析（取决于您的产品和要求）■ 由一名 FlexCare TAM 在现场连续工作至多 3 天，他将会重点指出那些可能影响您的解决方案及其可支持性的关键风险■ 确定可能影响您的解决方案及其可支持性的关键问题区域	16
Micro Focus 业务支持	<p>个性化响应式支持服务</p> <p>覆盖范围：按中心/家庭</p> <p>持续时间：FlexCare NASE 2 个星期时段（远程）– 最多 4 周</p> <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动 – 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略■ 由一名 FlexCare NASE 提供短期（2 周）的远程支持■ 2 个星期时段的服务时间为当地工作日的上午 8 点到下午 5 点，不包括银行假日和当地公共假日，具体视您的 FlexCare 支持合同中所注位置而定	10
Micro Focus 业务支持	<p>升级后协助</p> <p>覆盖范围：按中心/家庭</p> <p>持续时间：FlexCare TAM 3 天（现场），FlexCare TAM 6 个月（远程）</p> <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动 – 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略■ 至多 3 天的现场运行状况评估■ 利用 Micro Focus 的最佳实践来帮助您尽可能降低运营风险，并规避常见的陋习■ 管理主动式技术服务的交付■ 通过主动的信息共享帮助团队扩充知识储备■ 案例管理 – 通过每月一次的远程案例审查 <p>无法通过此服务提供的交付项目：</p> <ul style="list-style-type: none">■ KPI 报告（QBR/QTR 会议或报告）■ 优先的 Micro Focus 软件支持■ 服务时间为当地工作日的上午 8 点到下午 5 点，不包括银行假日和当地公共假日，具体视您的 Micro Focus FlexCare 支持合同中所注位置而定	30

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

其他支持包 (续)

先决条件服务	交付内容	积分
Micro Focus 业务支持	<p>SWAT 关键案例支持持续时间</p> <p>覆盖范围：按案例/突发事件</p> <ul style="list-style-type: none">■ 我们会将单个关键案例发送给一位专门的 SWAT 级工程师（分配完之后，将实施当前所有的 Micro Focus 软件支持流程）■ 如果需要，我们会指派一个单点联系人，以便使用本地语言提供案例更新信息。例如，日本本地人■ 服务时间为当地工作日的上午 8 点到下午 5 点，不包括银行假日和当地公共假日，具体视您的 Micro Focus FlexCare 支持合同中所注位置而定■ 通常客户需要持有有一个拥有 FlexCare 积分的帐户，否则他们将需要发出采购订单 (PO) 预订积分，这将会/可能耽搁问题的解决	3
Micro Focus 业务支持	<p>现场响应式案例支持/数据收集</p> <p>覆盖范围：按产品</p> <p>持续时间：需要在每个现场工作日出勤</p> <ul style="list-style-type: none">■ 您可能有特殊的安全措施或访问限制，这会增加为您的环境提供支持的复杂性，如缺少远程访问。■ 当用于分析问题的远程数据收集可能无法达到 Micro Focus 支持所需要的程度（如通过追踪流程故障）时，工程师可能需要访问现场才能协助现场数据收集和数据分析。■ 必要时，可使用 FlexCare 积分购买现场服务日来获取此类访问。	4
Micro Focus 业务支持	<p>修补和维护审查</p> <p>覆盖范围：按产品</p> <p>持续时间：1 天现场和 1 天远程</p> <ul style="list-style-type: none">■ 远程启动 – 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略。■ 远程数据收集和分析（取决于您的产品和要求）。■ 1 个现场工作日将帮助您加速实施修补和维护方面的最佳实践。■ 工作会谈将帮助您加速实施修补和维护方面的最佳实践。	6
Micro Focus 业务支持	<p>针对特定软件产品版本的远程深入修补/已知问题审查</p> <p>覆盖范围：按产品</p> <p>持续时间：FlexCare TAM 2 天（远程）</p> <p>示例：如果您正在计划对一个关键应用程序实施一次重大的修补程序更新，并且需要知道实施该修补程序版本的潜在影响。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 1 天远程 – 启动、数据收集和分析。■ 包括分析自特定修补程序版本发布以来提出的已知问题。	4

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

Micro Focus FlexCare 积分兑换软件服务咨询单位

自 2018 年 2 月 1 日起，FlexCare 积分可以用来兑换软件服务咨询单位 (CU)。Micro Focus CU 是通过 Micro Focus 软件服务购买咨询服务的简单途径。

客户可以通过兑换 CU 来获取服务，涵盖范围可从概念规划或设计与创新解决方案实施，到技术环境分析或是由我们 Micro Focus 软件服务产品组合情境所提供的相关专家咨询服务。这些服务包括超出支持服务范围之外的活动，并且无需 SOW。

如需了解条款及详情，请参阅服务说明：[面向 FlexCare 的 Micro Focus 咨询单位](#)

标准软件咨询单位例外条款：

- CU 与 FlexCare 信用积分到期日将调整为与当前 FlexCare 积分到期日相一致
- 适用于 ADM、ITOM、大数据和 IM&G 软件
- 服务仅由 Micro Focus 4 级顾问提供
 - 该级别的顾问通常具有 11 年以上的技术经验
 - 其具备的主题知识可解决诸如确认和实施详细技术方案等复杂的技术问题

如要确定这些服务（或是由 Micro Focus 咨询服务提供支持的国家/地区的服务）所需的 FlexCare 积分数量，请联系您的 Micro Focus 软件代表。

Micro Focus 软件培训包

FlexCare 积分可以用于 Micro Focus 软件培训服务。下面列出了可通过 FlexCare 积分获取的软件培训包。Micro Focus 业务支持是使用 FlexCare 积分购买软件培训服务的先决条件。如要确定这些服务所需的 FlexCare 积分数量，请联系您的 Micro Focus 软件代表；如果有任何其他问题，请联系 [Micro Focus FlexCare 积分团队](#)。

IT 管理 (ITOM 和 ADM) 软件培训包

您的 Micro Focus 销售代表或客户经理将会根据请求提供软件培训选择包所需的 FlexCare 积分数量。

表 1. 软件培训包

课程 ID	课程描述	课程时长 (天)	12 个月的电子化学习 (适用于 1 位用户)	公共培训 (适用于 1 位 用户)	现场私人培训最多 12 名学员	12 个月的公共培训加电 子化学习 (适用于 1 位 用户)	12 个月的现场私人培训加 电子化学习, 最多 12 名学员
AGM100	Agile Manager	1	●				
ALMOCT01SPA	ALM Octane	1	●				
ALMOCT110	ALM Octane 基础知识	3		●	●		
ALM120	应用生命周期管理	5	●	●	●	●	●
ALM350	应用生命周期管理高级知识	4	●	●	●	●	●
AM350	Asset Manager 量身定制	5			●		
AM120	Asset Manager	5	●	●	●	●	●

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

表 1. 软件培训包 (续)

课程 ID	课程描述	课程时长 (天)	12 个月的电子化学习 (适用于 1 位用户)	公共培训 (适用于 1 位用户)	现场私人培训最多 12 名学员	12 个月的公共培训加 电子化学习 (适用于 1 位用户)	12 个月的现场私人 培训加电子化学习, 最多 12 名学员
AM330	Asset Manager 模块	5	●	●	●	●	●
APM01SPA	应用性能管理	1	●				
APM120	Application Performance Management 9.x 基本知识	5	●	●	●	●	●
ART100	ART 作者和管理员培训	3			●		
BSM220	业务服务管理高级知识	5	●	●	●	●	●
CDR220	掌握 CODAR	3			●		
CMS350	配置管理系统	5	●	●	●	●	●
CSA01SPA	Cloud Server Automation 4.6 (数字化教学)	1	●				
CSA120	云服务自动化	4	●	●	●	●	●
DMA350	数据库和中间件自动化	5			●		
EM220	使用 Enterprise Maps 3.x 进行云评估和转型	4			●		
FTY01SPA	Fortify 基础知识 – 应用安全 (数字化教学)	1	●				
FT01SPA	FT01SPA – 功能测试解决方案	1	●				
LNFT120	LeanFT 基本知识	2			●		
LR120	LoadRunner	5	●	●	●	●	●
MC01SP	Mobile Center	2	●				
NA120	网络自动化	4	●	●	●	●	●
NA350	网络自动化高级知识	4			●		
NNMI120	Network Node Manager i	5	●	●	●	●	●
NNMI200	Network Node Manager i	3			●		
OBR120	Operations Bridge Reporter 基本知识	4			●		
OMI01SPA	Operations Management i 10.1 (数字化教学)	1	●				
OMI120	Operations Manager i	5	●	●	●	●	●
OMI200	Operations Manager i 高级知识	5	●	●	●	●	●
OMU120	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMU350	Operations Manager UNIX	5	●			●	●
OMW120	Operations Manager Windows	5	●			●	●
OO02SPA	Operations Orchestration 10.7 (数字化教学)	1	●				
OO220	Operations Orchestration	4	●	●	●	●	●
OO320	Operations Orchestration 预先编制	3		●	●		

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

表 1. 软件培训包 (续)

课程 ID	课程描述	课程时长 (天)	12 个月的电子化学学习 (适用于 1 位用户)	公共培训 (适用于 1 位 用户)	现场私人培训最多 12 名学员	12 个月的公共培训加电 子化学学习 (适用于 1 位 用户)	12 个月的现场私人培训 加电子化学学习, 最多 12 名学员
OO420	Operations Orchestration 管理	2			●		
OPSA125	Operations Analytics 研讨会	4		●	●		
PC120	Performance Center	5	●	●	●	●	●
PD370	使用和配置 Process Designer	3		●	●		
PPM03SPA	PPM 9.4 新增功能: 项目管理 (数字化教学)	1	●				
PPM120	项目与组合管理	4	●	●	●	●	●
PPM350	项目与组合管理高级知识	4	●	●	●	●	●
QC01IT	质量中心	5	●				
SA120	服务器自动化	5	●	●	●	●	●
SAW01IT	Service Anywhere	5	●				
SM03SPDA	Service Manager Delta – 数字化教学	1	●				
SM110	Service Manager 用户	5	●	●	●	●	●
SM150	Service Manager 技术配置	5	●	●	●	●	●
SM320	Service Manager 管理员	5	●	●	●	●	●
SM350	Service Manager 高级知识	5	●		●	●	●
SOM220	管理 Storage Operations Manager	4			●		
SRL120	StormRunner Load 2.x 基本知识	2		●	●		
SS120	SiteScope	5	●		●	●	●
UCMDB01SPA	Universal CMDB 10.3 浏览器 (数字化教学)	1	●				
UCMDB120	通用配置管理数据库	5	●	●	●	●	●
UD120	Universal Discovery	5	●		●	●	●
UFT120	统一功能测试	5	●	●	●		
UFT350	统一功能测试高级知识	2		●	●		
WBI02SPA	WebInspect 基础知识 (数字化教学)	1	●				

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

信息管理与管控和大数据 IDOL 培训包

您的 Micro Focus 销售代表或客户经理将会根据请求提供软件培训选择包所需的 FlexCare 积分数量。

表 2. 信息管理与管控和大数据 IDOL 培训包

课程 ID	课程描述	课程时长 (天)	12 个月的电子化学习 (适用于 1 位用户)	公共培训 (适用于 1 位 用户)	现场私人培训最多 12 名学员	12 个月的公共培训加电 子化学习 (适用于 1 位 用户)	12 个月的现场私人培训 加电子化学习, 最多 12 名学员
CM01IT	Content Manager 9.1 ART 交互式培训	1	●				
CM02SPA	Content Manager 9.1 简介 (数字化教学)	1	●				
CM200	Content Manager 管理基本知识	3			●		
CM110	Content Manager 高级用户培训	1		●	●		
CM300	Content Manager 安装基本知识	2			●		
CP200	Control Point 管理基本知识	2			●		
CP300	Control Point 安装基本知识	1			●		
DP01SPA	Data Protector (数字化教学)						
DP200	Data Protector 高级集成	4			●		
DP120	Data Protector 基本知识	4		●	●	●	●
IDOL120	IDOL 基本知识	4			●		



有关软件培训服务的更多信息, 请访问以下网站:

- [公开课程注册网站 \(LMS\) – ITOM 和 ADM](#)
- [公开课程注册网站 \(LMS\) – 数字化教学](#)
- [公开课程注册网站 \(LMS\) – 大数据和 IM&G](#)

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

技术最佳实践和研讨会包

我们的顶尖软件支持专家会以贵组织内经验比较丰富的用户作为目标，针对特定的产品焦点领域为其提供研讨会、最佳实践分享以及相关的深入研究。从我们的产品支持专家那里直接获取主题专业知识不仅可以帮助您的关键运营用户和管理用户提高自身的技术能力，而且能够让其利用获取的技术知识协助组织内的其他用户，进而促进使用并缩短价值实现时间。

表 3. 技术最佳实践和研讨会包

先决条件服务	交付内容	积分数
Micro Focus 业务支持	<p>部署和支持计划审查</p> <p>覆盖范围：按产品</p> <p>持续时间：FlexCare TAM 2 天（现场）和 FlexCare TAM 2 天（远程）</p> <ul style="list-style-type: none">远程启动 – 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略远程数据收集和分析（取决于您的产品和要求）由相关的产品计划经理远程演示路线图将安排一名 FlexCare TAM 连续 2 天在现场对个性化最佳实践和实时问答会话进行审查当核心产品没有 FlexCare TAM 提供支持，而客户却在寻求临时协助时，通常可采用此项服务	12
Micro Focus 业务支持	<p>新功能用法和配置研讨会</p> <p>覆盖范围：按产品</p> <p>持续时间：至多 2 天现场和 2 天远程</p> <ul style="list-style-type: none">远程启动 – 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略远程数据收集和分析（取决于您的产品和要求）将安排一名 Micro Focus 技术专家于现场（至多 2 个连续的工作日）为您的支持团队提供新产品功能和其他配置注意事项方面的指导	12
Micro Focus 业务支持	<p>故障排除研讨会（按产品）</p> <p>覆盖范围：按产品</p> <p>持续时间：3 天（现场）和 2 天（远程）</p> <ul style="list-style-type: none">远程启动 – 进行简介、商定时间表并了解您的环境和战略远程数据收集和分析（取决于您的产品和要求）将安排一名 Micro Focus 技术专家于现场（至多 3 个连续的工作日）指导您的支持团队制定故障排除最佳实践	14

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

预定专用的 Micro Focus FlexCare 积分包

Micro Focus 有权更改预定专用的 Micro Focus FlexCare 积分包以及以下列出的服务包所需要的积分数量。如需获得计划更新信息，请联系您的 Micro Focus 支持销售团队。

可扩展性包

先决条件服务	交付内容	积分数
FlexCare NASE、TAM、ESM 和 AGSM	<p>Micro Focus FlexCare 多区域支持</p> <p>覆盖范围：单个实例/部署</p> <p>持续时间：每个合同年（FlexCare NASE、FlexCare TAM 和 FlexCare ESM）</p> <ul style="list-style-type: none">该选项提供了跨多个区域访问 Micro Focus FlexCare 支持知识（FlexCare NASE、TAM、ESM 和 AGSM）和资源的权限。Micro Focus FlexCare 支持的核心功能（报告、突发事件管理等）将从主合同区域提供。提供了访问远程区域中指定 Micro Focus FlexCare 资源（NASE、TAM、ESM 和 AGSM）的权限。该选项不提供额外的现场工作天数。按产品中心/支柱、按资源、按区域定价。	60
FlexCare NASE、TAM、ESM 和 AGSM	<p>Micro Focus FlexCare 多业务单位 (BU)/环境</p> <p>覆盖范围：单个实例/部署</p> <p>持续时间：每个合同年</p> <ul style="list-style-type: none">当您运行一个产品中心的多个实施和环境时，该选项可以跨同一区域内不同业务单位或支持团队为您提供支持。为组织内的多个业务单位提供访问指定 Micro Focus FlexCare 支持资源（FlexCare NASE 和 FlexCare TAM）的权限。针对其他每个业务单位量身定制并远程交付 Micro Focus FlexCare 支持的核心功能（报告、突发事件管理等）。注意：该选项不提供额外的现场工作天数或现场访问。如果需要额外的现场访问，可使用额外的 FlexCare 积分购买。按产品中心/支柱、按资源、按业务单位/实施环境定价。其他业务单位可能位于不同的国家（地区），但是必须处于同一区域内。	30

所有的 Micro Focus FlexCare 支持服务（FlexCare NASE、TAM、ESM 和 AGSM）均可购买可扩展性服务包。此服务包中不包含额外的现场访问或 FlexCare 积分；您可以通过 FlexCare 积分购买额外的现场活动。

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

FlexCare NASE、 FlexCare TAM	复杂环境 Micro Focus FlexCare 支持 – 涵盖多个产品中心，无 FlexCare ESM 每个合同年 (FlexCare NASE、FlexCare TAM) <ul style="list-style-type: none">在包含多种 FlexCare TAM 或 FlexCare NASE 组合的复杂环境下，通常会附带一名 FlexCare ESM，他将会负责协调 FlexCare 支持的交付资源。在未提供或者不需要 FlexCare ESM 的情况下，将会任命一位高级 FlexCare TAM (或 FlexCare NASE) 代表您执行其他管理 FlexCare 支持资源所需的协调任务，如每季度一次的报告合并和会议管理。该选项包括提供协调功能，而且已收取相关费用。	
	复杂团队选项 1：两个带 Micro Focus FlexCare 支持资源的产品中心	2
	复杂团队选项 2：至多四个带 Micro Focus FlexCare 支持资源的产品中心	4
	复杂团队选项 3：五个或更多带 Micro Focus FlexCare 支持资源的产品中心	8

复杂环境扩展附加服务

先决条件服务	交付内容	积分
Micro Focus 业务支持	<p>新选项：大型/复杂环境扩展 (CEE)</p> <p>持续时间：每个合同年</p> <p>对于大型和/或复杂的环境，需要考虑到 Micro Focus FlexCare 支持资源可能需要通过额外的工作来为此类环境提供支持。若现有的 Micro Focus FlexCare 支持选项或服务包无法涵盖这些考虑事项，则可通过销售复杂环境扩展 (CEE) 进行涵盖。</p> <p>示例：</p> <p>逾万个 Operations Agent 或其他大型安装，许多其他的应用管理服务器实例。</p> <p>在计算环境规模的复杂性时，销售代表将咨询具有丰富相关产品中心方面经验的 FlexCare 支持资源。</p>	14
	复杂团队选项 1：两个带 Micro Focus FlexCare 支持资源的产品中心	

Micro Focus FlexCare 积分

服务菜单

高级服务包

先决条件服务	交付内容	积分
FlexCare NASE、FlexCare TAM、FlexCare ESM 或 FlexCare AGSM	<p>本地语言支持</p> <p>服务覆盖范围：按产品中心/支柱</p> <p>持续时间：每个合同年</p> <p>支持工具通常都是基于英语的。该选项让您能够拥有一名说本地语言的 FlexCare NASE、TAM、ESM 或 AGSM。本地语言是通过下达支持订单时所在的国家/地区来定义的，它依赖于资源的可用性。</p>	20
FlexCare NASE	<p>强化的首要技术联系人应急响应时间服务</p> <p>覆盖范围：按产品中心</p> <p>持续时间：每个合同年</p> <p>对影响级别为一 (1) 级的案例提供更快级别的响应。 SLO：三十 (30) 分钟。</p>	10
FlexCare TAM 或 FlexCare ESM	<p>远程 KPI 趋势仪表板</p> <p>服务覆盖范围：按产品中心/支柱</p> <p>持续时间：根据需要远程交付（最少每季度一次/最多每月一次）</p> <ul style="list-style-type: none">将会提供一个 KPI 仪表板，用于跟踪和监控由关键性能指标 (KPI) 所驱动的、与支持相关的事件。与您合作创建可实行的计划，以便改进运营和服务。根据需要远程交付（最少每季度一次/最多每月一次）。	8

有关详细信息，请访问

www.microfocus.com/flexcaresupport

关于 Micro Focus

Micro Focus 是一家全球化软件公司，在企业软件解决方案的交付和支持方面拥有 40 年的经验，其企业软件解决方案可帮助客户以较低的风险快速实现创新。通过应用软件和网络安全领域成熟的专业技术，客户能够在采用最新技术解决方案的同时，竭尽所能地提高他们在关键 IT 基础设施和业务应用上的投资价值。这样他们就能够构建、运转和保护那些使用新兴技术将现有的业务逻辑和应用融合在一起的 IT 系统（本质上来说，就是将新旧技术相结合），从而满足其日益复杂的业务需求。

如需了解有关 Micro Focus 的更多信息，[请观看本视频](#)

Micro Focus 商标信息

MICRO FOCUS 和 Micro Focus 徽标等是 Micro Focus (IP) Limited 或其分支机构在英国、美国和其他国家/地区的商标或注册商标。所有其他标识均归其各自所有者所有。

公司详细信息

公司名称：Micro Focus International plc

注册地：英格兰和威尔士

注册号：5134647

注册地址：The Lawn, 22-30 Old Bath Road, Berkshire, RG14 1Q





Micro Focus
英国总部
英国
+44 (0) 1635 565200

美国总部
Rockville, Maryland
301 838 5000
877 772 4450

其他联系信息和办事处：
www.microfocus.com

本文档中的支持覆盖范围适用于以前由慧与公司的软件业务单位提供、但现在由 Micro Focus International plc 提供的软件产品，并且本文档取代文档编号 4AA6-3365CHP (2017 年 8 月第 3 版)

© 2017 Micro Focus。保留所有权利。Micro Focus 和 Micro Focus 徽标等是 Micro Focus 或者其分支机构或附属公司在英国、美国和其他国家/地区的商标或注册商标。所有其他标识均归其各自拥有者所有。

4AA6-3365, CN, Jul 2018, Rev.0701