

Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare 支持)

更好地发挥出 Micro Focus® 软件解决方案和 IT 基础设施的价值。当今的 IT 环境十分复杂, 且对时间要求异常严格。Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare 支持) 是一款灵活的高级支持服务组合, 由我们的 Micro Focus 软件支持团队提供。

概述

FlexCare 支持允许您根据需要添加增强支持, 从而更充分地发挥 Micro Focus 软件产品和解决方案的价值。我们的软件专家

将与您和您的团队展开协作, 通过持续合作帮助您提高正常运行时间、提升绩效、实现您面向客户的服务目标, 并提高您的投资回报率。

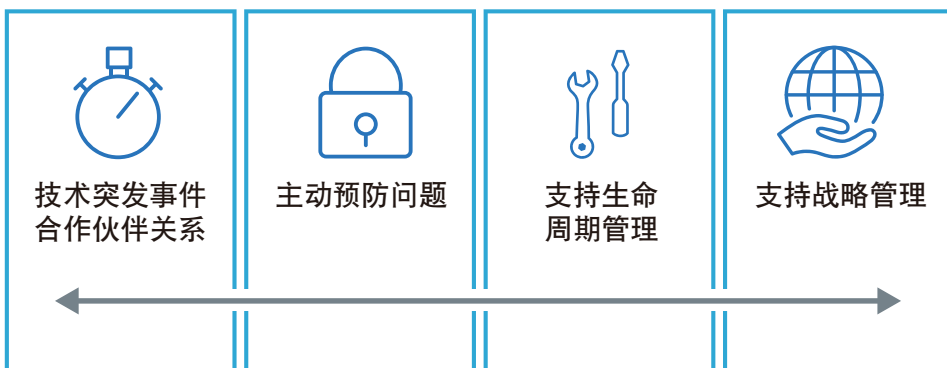


图 1. FlexCare 模型

借助 FlexCare 支持强化您的业务

- 获得 Micro Focus 技术专业知识和最佳实践
- 通过单一联系点与 Micro Focus 软件支持开展各项互动, 从而简化您的整体软件支持体验
- 制定更短的响应时间目标, 享受更快的响应速度
- 通过根据您的需求而量身定制的主动式支持服务和规划, 在最大程度上降低支持服务中断风险
- 优化您的员工利用率, 将工作重点从日常维护转移到创新上
- 根据需要与 Micro Focus 软件支持工程师进行互动, 通过此方式弥补您自己的支持团队的不足
- 通过 FlexCare 积分菜单, 选择各项经济高效的灵活支持服务
- 提前购买 Micro Focus FlexCare 积分来配合您的预算周期, 然后在必要时使用这些积分获取技术服务

服务实施

与 Micro Focus FlexCare 指定的客户支持工程师 (FlexCare NASE) 建立技术突发事件合作伙伴关系

FlexCare NASE 可提升您从 Micro Focus 获得的支持等级。Micro Focus 将为您的 FlexCare 支持合同所覆盖的每个 FlexCare 支持产品系列指定一名工程师，以便在 FlexCare 支持工作时间内为您提供支持。该工程师将了解您的环境，并能够更加有效和高效地解决您的支持突发事件。

您的技术突发事件将优先获得 24x7 全天候支持，¹ 让您能够更快地联系 Micro Focus 支持专家来解决问题。在您的 FlexCare NASE 工作时间之外，专家级支持工程师团队将优先处理您的突发事件。¹

FlexCare NASE 的主要责任和义务如下：

覆盖范围

- 主要针对产品系列级别
- 问题管理
- 指定工程师将了解您的具体环境
- 指定工程师将负责解决问题
- 在工作时间之外对支持案例提供优先高级处理¹
- 能够更加有效和高效地解决支持的突发事件
- 在紧要关头提供出色的故障排除，同时对客户进行管理
- 提供有关给定产品系列的深度技术专业知识和

配合 Micro Focus FlexCare 技术客户经理 (FlexCare TAM) 主动预防问题发生

FlexCare TAM 的工作不仅仅局限于帮助您支持和管理 Micro Focus 产品。您的 FlexCare TAM 还将与您开展协作，以

推动您 FlexCare 支持合同所覆盖的每个 FlexCare 支持产品系列的价值提升。作为您的技术代言人，FlexCare TAM 将在 FlexCare 支持下主动管理您的技术突发事件，从而加快解决突发事件。

您的技术突发事件也将优先获得 24x7 全天候支持，¹ 让您能够更快地联系 Micro Focus 专家来解决问题。

FlexCare TAM 提供专业的产品知识和技能，有助于精简和改进您的 Micro Focus 解决方案的运维。

FlexCare TAM 的主要责任和义务如下：

覆盖范围

- 主要针对产品系列级别

问题管理

- 利用 Micro Focus 最佳实践来帮助您尽可能降低运维风险，并规避常见的陋习
- 管理主动式技术服务的交付
- 通过提供技术指导或负责解决问题来管理和解决未能解决的问题
- 通过信息通报会帮助团队提升知识储备
- 对支持案例提供 24x7 全天候优先高级处理¹

客户管理

- 分享规范性的路线图，以提高投资回报率 (ROI)，并为升级和迁移规划提供帮助
- 执行季度支持统计和关键性能指标 (KPI) 分析
- 技术相关问题的主要联系人
- 主动管理和报告计划进度
- 交付与关键成功因素相一致的主动式技术服务

借助 Micro Focus FlexCare 企业服务经理 (FlexCare ESM) 加强支持生命周期管理

FlexCare ESM 将与您和您的团队协作，以便在您与 Micro Focus 的合作关系的非技术方面提供帮助。FlexCare ESM 将确保在了解现行需求的情况下履行合约交付，并在针对 FlexCare 支持合同所涵盖的 Micro Focus 软件产品和解决方案的整个 Micro Focus 软件支持团队中维护您的利益。

FlexCare ESM 将作为代表，利用当地资源和全球资源提供支持，致力于交付一致的服务水平。FlexCare ESM 将提供季度详细报告及支持 KPI 趋势，负责对趋势进行分析，并基于该分析提供详细的建议。

FlexCare ESM 的主要责任和义务如下：

覆盖范围

- 主要针对产品解决方案级别

问题管理

- 管理和解决未解决的问题
- 对支持案例提供 24x7 全天候优先高级处理¹

客户管理

- 协调与研发和产品管理部门召开会议
- 通过执行监督来优化所有 Micro Focus 产品的稳定性和可用性
- 服务代言人和值得信赖的顾问
- 了解您对战略增长计划和业务成效的需求

¹ 如果您与 Micro Focus 签订了基础支持合同，您可获得 Micro Focus 支持人员提供的 24x7 全天候支持

- 管理上报和通信活动，并协调由 Micro Focus 和您发起的技术行动计划活动
- 确保根据合约开展活动
- 执行季度统计分析
- 协调与 Micro Focus 产品专家进行对话
- 提供运营建议

资源管理

通过管理和协调针对 FlexCare 支持合同所涵盖之 Micro Focus 产品和解决方案的软件支持团队，发挥领导地位。

借助 Micro Focus FlexCare 客户普通支持经理 (FlexCare AGSM) 为战略管理提供支持

FlexCare AGSM 将担任您在 Micro Focus 支持部门内的代表，负责最大程度满足您的业务需求，并始终优化 FlexCare 支持中所覆盖的所有 Micro Focus 软件产品的适当服务级别。

您的技术突发事件将优先获得 24x7 全天候支持，² 让您能够更快地联系 Micro Focus 专家来解决问题。

您的 FlexCare AGSM 将负责上报、主持远程和现场综合季度战略审核、召开会议以执行趋势分析、制定支持计划，并提供战略指导、建议和客户报告。FlexCare AGSM 将提供指导，并与其他 Micro Focus 软件团队进行协调，以保持行动一致性。

FlexCare AGSM 的主要责任和义务如下：

覆盖范围

- 覆盖受 Micro Focus FlexCare 支持合同支持的所有 Micro Focus 产品

问题管理

- 管理和解决未解决的问题
- 对支持案例提供 24x7 全天候优先高级处理²

客户管理

- 协调与研发和产品管理部门召开会议
- 对您所有 Micro Focus 软件产品的稳定性和可用性进行战略性监控
- 战略服务发言人和值得信赖的顾问
- 了解您的战略目标和期望的业务成果，以及有助您实现这些目标和成果的适当支持级别
- 管理上报和通信活动，并协调由 Micro Focus 和您发起的技术行动计划活动
- 负责运营措施和 KPI

资源管理

- 管理和协调根据您的 FlexCare 支持合同分配的所有资源

面向 Micro Focus 软件套件的 FlexCare 支持（面向套件的 FlexCare）

面向套件的 FlexCare 可提升 Micro Focus 软件套件（来自 Micro Focus 的集成式软件产品组合）所需的响应式支持的级别。如果解决问题的时间是贵公司的优先目标，那么它就是您所需的支持服务。

您的技术突发事件将优先获得支持，让您能够更快地联系 Micro Focus 专家来解决问题。突发事件将优先分配给专门的团队，该团队将找出 Micro Focus 软件套件内的问题，然后由相应的增强支持团队处理突发事件，从而更快地解决问题。

覆盖范围

- 为您的 Micro Focus 软件套件中所包含的全部产品提供支持

问题管理

- 将有专门的团队来找出 Micro Focus 软件套件中的问题
- 将问题优先分配给相应的增强支持团队，以便更快地解决问题
- 在工作时间之外对支持案例提供高级处理（具体取决于您的 Micro Focus 企业支持合同级别）
- 高级支持工程师能够更加高效和有效地处理支持套件突发事件

使用 FlexCare 积分定制 FlexCare 支持或 Micro Focus 企业支持

您可以使用预先购买的 FlexCare 积分以及一套灵活的附加支持服务，在支持合同有效期内随时购买其他可选服务。您还可以使用 FlexCare 积分按需增加核心 FlexCare 支持服务，也可以扩展您的现有支持服务。

² 同上。

服务计划与部署

FlexCare 支持包 – 核心交付成果汇总

FlexCare 选项	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
响应式				
可直接与 FlexCare NASE 联系	X			
24x7 全天候优先支持 ³	X	X	X	X
强化的首要技术联系人 (FTC)	X	X	X	X
远程突发事件审查		X		
技术支持突发事件管理	X	X	X	X
主动式				
主动式技术顾问		X		
运维配置文件管理		X		
现场和远程技术审查		X		
技术上报协调		X		
关键修补程序和问题管理		X	X	X
业务合作伙伴				
支持突发事件管理			X	X
支持代表			X	
现场和远程业务支持审查			X	
业务上报协调			X	
增强型业务上报管理			X	X
战略合作伙伴				
从整体上为其他有针对性的 Micro Focus 软件资源（支持、产品管理和研发）提供便利				X
战略顾问				X
现场战略审查				X
服务覆盖范围				
按 Micro Focus 软件产品系列购买 ³	X	X		
按 Micro Focus 软件产品解决方案购买 ⁴			X	
Micro Focus FlexCare 下的所有产品解决方案				X

³ 如果您与 Micro Focus 签订了基础支持合同，您可获得 Micro Focus 支持人员提供的 24x7 全天候支持

⁴ 自 2018 年 1 月 15 日起，将无法继续购买新的 Micro Focus 企业标准支持合同和基本支持合同。

不过，任何现有企业标准支持合同和基本支持合同在其合同到期前仍然有效。

FlexCare 积分是一种支持服务货币，让您能够以灵活的方式取得额外的响应式和主动式支持服务及软件培训。您可以在有效软件支持合同的有效期内随时购买 FlexCare 积分。然后，通过 FlexCare 积分菜单门户请求服务。（有关更多信息，请访问 Micro Focus FlexCare 支持。）

FlexCare 积分按年购买，且必须在每个支持合同年度内使用。

FlexCare 积分菜单示例

- **新功能使用和配置指导** – 发布新软件时，Micro Focus 技术专家会为您的支持团队提供新产品功能和其他配置考虑事项的指导。
- **故障排除指导** – Micro Focus 技术专家会指导您的支持团队制定故障排除最佳实践。
- **技术服务日 (TSD)** – 可用于交付一个或多个主题的技术支持，交付方式包括现场或远程、标准工作时间或非工作时间。技术支持主题对于维护

您的 Micro Focus 软件环境的可操作性和可用性非常重要，这些主题可在启动会议期间进行定义。技术支持主题包括但不限于：故障排除管理、增强及现场补丁程序管理等。

- **周末待命** – Micro Focus 资源将处于待命状态，以便在周末期间提供支持（例如计划进行部署、升级或上线）。

有关 FlexCare 积分的详情，可通过 [Micro Focus FlexCare 产品组合站点](#) 进行查找。

核心 FlexCare 支持服务

通过对核心 FlexCare 支持服务进行比较，即可了解哪项服务最适合您。

FlexCare 支持选项		FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
核心服务组件	服务说明				
增强的响应式服务					
FlexCare 支持入门	包括个性化的欢迎资料和电话会议，为您介绍所分配的 FlexCare 支持资源，并审阅与 FlexCare 支持合同相关的所有详细信息。	X	X	X	X
优先 Micro Focus 软件支持	与 FlexCare 支持所覆盖产品相关的突发事件，其优先级高于普通 Micro Focus 软件支持合同所覆盖的突发事件。您的突发事件将分配给经验丰富的 Micro Focus 技术专业人员，以帮助您快速解决问题。您的技术突发事件将优先获得 24x7 全天候支持（如果您与 Micro Focus 签订了基础支持合同，您可获得 Micro Focus 支持人员提供的 24x7 全天候支持）。	X	X	X	X
针对响应式支持的 Micro Focus 主要联系人	对于选定产品，您的 FlexCare NASE 是所有响应式支持突发事件的主要联系人。视 FlexCare 支持合同所覆盖产品的不同，可能会为您分配一个或多个 FlexCare NASE。	X			
强化的首要技术联系人 (FTC)	对于如下影响级别，您将获得以下强化响应时间目标 <ul style="list-style-type: none"> ■ 影响级别一 (1) 和影响级别二 (2) 响应式技术问题： ■ 影响级别一 (1)：一 (1) 个工作小时内由首要技术联系人答复 ■ 影响级别二 (2)：四 (4) 个工作小时内由首要技术联系人答复 ■ 影响级别三 (3) 和四 (4) 将视适用情况，继续遵循各自的 Micro Focus 企业支持响应时间目标 	X	X	X	X
与第三方软件支持供应商协调	如果确定某个支持突发事件问题是源于另一家供应商的软件产品，则 Micro Focus 可以帮助您收集所需的数据，以便向该供应商反映问题。此外，Micro Focus 可帮助您跟踪问题，以确认问题的解决工作是否有所进展。但是，这一活动要求您与这位供应商签署有效的支持协议。	X	X	X	X
技术上报协调	指派给您的 FlexCare TAM 会通过协调最合适的 Micro Focus 技术资源提供环境指导，以便尽快解决上报问题。		X		

下一页继续

产品介绍

Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare 支持)

FlexCare 支持选项 核心服务组件	服务说明	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
主动式服务					
启动会议	对于新的 FlexCare 支持客户，分配给您的 FlexCare TAM、ESM 或 AGSM 将进行为期 1 天的首次现场访问，以启动 FlexCare 支持协议的履行。这将让您的 FlexCare TAM、ESM 或 AGSM 有机会与组织内的重要人物会面。在启动会议上，您的 FlexCare TAM、ESM 或 AGSM 将收集客户的具体信息，这些信息可用于制定客户支持计划。您将收到有关 FlexCare 支持交付内容的详细信息，包括与您的 FlexCare TAM、ESM 或 AGSM 之间签订的通信协议。此会议可使双方建立更加密切的工作关系，有助于日后展开深入交流。		X	X	X
远程审核	您的 FlexCare TAM 或 ESM 可定期进行远程审核，以此来主动监控您的 Micro Focus 软件运维需求（至少每月进行一次，但每周不超过一次）。支持审核以交流论坛的形式开展，通过这种形式，您的 FlexCare TAM 或 ESM 和您的团队可以建立持续稳固的合作关系，进而不断增强您的 IT 环境。这些会议可为您提供机会，便于您讨论运维问题以及其他您希望探讨的话题。		X	X	
客户运维配置文件管理	Micro Focus 将创建并维护 Micro Focus 软件环境的电子配置文件。这一信息将用于解决问题以及各种主动式支持活动。配置文件中可能包含您和您的 FlexCare TAM 认定为有用的客户、产品、技术和业务信息。所有 Micro Focus 软件支持工程师都可以借助客户配置文件中所含信息的优势来节省问题沟通所需的时间。如此便可以在响应式支持期间做出更快且更明智的决策，并提供更加周全和有效的主动式支持。		X		
技术顾问	作为您的技术代言人，FlexCare TAM 将获知所有突发事件，通过解决方案生命周期来跟踪和监控工作的进展情况，并根据需要安排支持专家。FlexCare TAM 是您咨询与技术突发事件相关信息的主要联系人，可根据请求协助您安排好行动和通信计划。		X		
增强型补丁管理	FlexCare TAM 将主动监控新产品补丁的发布情况以及 Micro Focus 软件环境的安全问题，并审核相应的行动计划。为帮助减少计划外维护停机并全面保护您的 Micro Focus 软件环境，FlexCare TAM 可协助您安装补丁（可能需要更多技术服务日）。		X		
季度技术审核	与您的 FlexCare TAM 进行两次现场和两次远程季度 FlexCare 支持技术审核。这包括对所有与 FlexCare 支持主动式和响应式支持相关的活动进行详细的审核。对支持案例数据进行分析以帮助确定趋势并确认行动计划，进而降低风险和问题复发率。		X		

下一页继续

FlexCare 支持选项 核心服务组件	服务说明	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
主动式服务 (续)					
客户支持计划	此客户支持计划可定义支持和上报流程中所涉及的交付内容、流程和人员。该计划可设定交付支持方法的明确预期，从而减少计划外停机和问题的发生。这一切均得益于能够收集所有必要的信息、进行清晰的沟通，以及实施精心协调的问题解决流程。如果发生任何影响支持交付的更改，则 FlexCare TAM 或 ESM 将持续更新这一计划。		X	X	X
现场访问 (每年一次)	如果您的 FlexCare 支持合同服务包括 FlexCare TAM、ESM 或 AGSM，则他们每年都会就该服务所覆盖的产品进行一次现场访问。他们会在标准工作时间按照双方约定抵达您的位置。应您的请求，他们也会参加您的内部会议。现场访问将有助于深入了解您的 Micro Focus 软件环境。这样将有利于提升双方的工作关系和行动协调性，确保支持更加有效。		X	X	X
技术支持突发事件管理	FlexCare TAM、ESM 或 AGSM 主要负责处理您的突发事件。除了与您共同优先处理尚未得到解决的突发事件外，FlexCare TAM、ESM 或 AGSM 还负责提供及时的状态更新。如果 Micro Focus 注意到可能影响您环境的问题，FlexCare TAM、ESM 或 AGSM 将提醒您关注这些问题，并提供探讨任何技术影响的机会。		X	X	X
业务支持突发事件管理	FlexCare ESM 将会跟踪并监控您的 FlexCare 支持合同所覆盖产品系列的所有业务相关的支持突发事件。您的 FlexCare ESM 将帮助您制定行动计划和解决方案。			X	
业务顾问	FlexCare ESM 是针对您的 FlexCare 支持合同所覆盖产品系列的所有 Micro Focus 软件业务相关问题的主要联系人。作为您在 Micro Focus 支持团队中的代表，FlexCare ESM 将致力于监控和跟踪与您的支持相关的所有问题的解决进度、协调各个 Micro Focus 团队，并根据需要采取适当的行动。			X	
重大补丁和重大问题管理	FlexCare ESM 将主动监控并共享与您的 Micro Focus 环境相关的任何重大补丁或重大等级的问题，然后通知您。重大补丁通常涉及系统安全、数据丢失和高中断风险。			X	

下一页继续

产品介绍

Micro Focus Flexible Care Support (FlexCare 支持)

FlexCare 支持选项 核心服务组件	服务说明	FlexCare NASE	FlexCare TAM	FlexCare ESM	FlexCare AGSM
主动式服务 (续)					
增强型业务上报管理	Micro Focus 已经制定正规的上报程序，以解决复杂的软件问题或对客户有重大影响的问题。作为企业支持的增强内容，FlexCare ESM 或 AGSM 将负责端到端的管理，并直接负责确保制定协助您上报的行动计划，让您利用最恰当的资源，在更短的时间内解决支持问题。			X	X
业务季度审核	与您的 FlexCare ESM 进行两次现场和两次远程季度 FlexCare 支持业务审核。这包含对所有与您的 FlexCare 支持产品相关活动的详细审核，例如计划进展、业务指标、成就和未来目标的审核。此外还将分析支持案例数据，以便确定趋势并确认行动计划，从而降低风险和问题复发率。			X	
战略服务					
战略顾问和协调人	FlexCare AGSM 将与您携手，通过帮助您实现期望的业务成效，确保您取得成功以及令您感到满意。FlexCare AGSM 是您的单一联系人，便于您根据需要与支持、研发、产品管理及其他 Micro Focus 团队进行互动（响应式和主动式）。				X
季度战略审核	与您的 FlexCare AGSM 举行季度现场和远程支持战略审核。这包含对所有与 FlexCare 支持产品相关的活动进行详细审核，例如计划进展、业务指标、成就和未来目标的审核。此外还将分析支持案例数据，以便确定趋势并确认行动计划，从而降低风险和问题复发率。				X

客户要求

要享有 FlexCare 支持的资格，您必须具备有效的 Micro Focus 企业支持合同（或 Micro Focus 企业标准支持合同或企业基本支持合同）。⁵

条款和条件

有关 FlexCare 支持定价问题，请联系您的 Micro Focus 支持销售代表。所有 FlexCare 支持合同均按每个国家/地区的不同情况签订。FlexCare 支持不适用于以下 Micro Focus Autonomy 产品的新许可证销售：IDOL、Connected Media、Archiving 和 eDiscovery。

Micro Focus 要求至少提前三周通知，以便我们完成任何 FlexCare 支持服务申请

的实际交付。Micro Focus 有权在三周的前提下通知期内将 Micro Focus 已同意的任何服务所需的 FlexCare 积分提高 50%。

此 FlexCare 支持产品介绍旨在概述 FlexCare 支持计划的条款与条件，以及您的企业支持合同中的条款。就本文而言，除非另有定义，否则本文中但未加以定义的所有大写术语的含义均采用企业支持合同中赋予的含义。如果此 FlexCare 支持产品介绍中的条款和条件与企业支持合同中的条目发生冲突，则在有关 FlexCare 支持中所覆盖许可证的方面，将仅以此 FlexCare 支持产品介绍中的条款或条件为准（除非本文或 Micro Focus 企业支持合同中另有明文规定）。

早期采用产品可能已经缩小了专业知识和最佳实践的覆盖范围。您可在企业支持合同中找到响应时间目标。

FlexCare 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 FlexCare 支持合同中所注位置而定。可根据您的基础 Micro Focus 软件支持合同所指定的小时数来提供对 FlexCare 支持下优先支持资源池的访问权。如果您的 Micro Focus 软件产品签订了 24x7 全天候支持合同，则您每周 7 天、每天 24 小时均可获得 FlexCare 支持下所提供的优先支持资源池。

⁵ 同上。

联系方式详见以下网站：
www.microfocus.com

FlexCare 积分的有效期为一年，它会在每个支持合同年或多年合同的每年年底时失效。在有相应要求的情况下，未使用的 FlexCare 积分的兑换将受当地法律约束。

未使用的 FlexCare 积分不会退还，也无法添加到其他合同中。

对于因环境规模或复杂性导致的额外工作，Micro Focus 有权在服务包定价之外对任何额外工作按日收费。

FlexCare 支持服务可能并不适用于所有地区的全部 Micro Focus 产品。每个订单都将接受审核，以确定 Micro Focus 是否能够在要求的地区内针对特定产品交付相关服务。如无法交付，将向您发出相应通知。请咨询您的销售代表，以便在订购前确认相关服务是否可提供。

并行 Micro Focus FlexCare 支持

作为您与 Micro Focus 所签订基础支持协议的一部分，您有权同时使用当前软件版本以及迁移后软件（“迁移后软件并行使用期”）。在任何迁移后软件并行使用期

内，您仅有权针对您当前的产品系列和中心使用 Micro Focus FlexCare 支持，或者您可以将 FlexCare 支持转移到您的迁移后软件产品中。

与我们探讨 Micro Focus FlexCare 支持

我们希望确保您获得适用于您业务的正确支持级别。您将在下面找到有关更多信息的链接，或者直接咨询我们。我们可向您介绍可供您选择的选项，以及贵企业如何能够从 FlexCare 支持中获益。请联系您的 Micro Focus 软件支持代表，讨论有关 FlexCare 支持的定价事宜。

您也可以与您的 Micro Focus 软件代表联系，以了解更多详情。

在 Micro Focus 软件 IT 专家社区，您可以通过论坛、活动、博客及其他形式联系同行、学习知识并参与其中。

有关详细信息，请访问

www.microfocus.com/flexcare