

Micro Focus ビジネスサポート 契約付属文書

プレミアムサポート

本付属文書では、Micro Focus または正規パートナーを 購入元とする法人(「お客様」)に対して Micro Focus がプレミアムサポートを提供する場合に適用されるサポートおよび追加の利用条件について説明しています。本付属文書は、Micro Focus ビジネスサポート契約を改訂し、その一部となるものです。本付属文書とビジネスサポート契約の各規定との間に矛盾がある場合、本付属文書の規定が優先されるものとします。「Micro Focus」または「当社」とは、購入したプレミアムサポートの対象となるソフトウェアについて、当該のサービスが提供される国においてライセンス供与の権限を有する Micro Focus 法人を指します。

はじめに

プレミアムサポートでは、よりパーソナライズされた効果的なサポート体験を提供するため、Dedicated Support Engineer や Support Account Manager など、オプションのアドオンサービスがビジネスサポートに追加されます。プレミアムサポートでは、以下のサービスをご利用いただけます。

■ **Named Support Engineer (NSE)**。Named Support Engineer は上級レベルのサポートエンジニアであり、特定の製品センターに属する製品についてテクニカルサポートを提供する、お客様専用の連絡先です。NSE は、個々のお客様に合わせた問題解決を提供し、お客様のインシデント解決の効率化に取り組みます。お客様と直接連携することにより、NSE はお客様のソフトウェア環境に精通するようになり、幅広いトラブルシューティングをより素早く開始することができます。要約すると、NSE サービスでは以下の内容が提供されます。

– リモートで問題を解決(電話、メール、ウェブを介して)。

– 重大度 1 および 2 のインシデントに対して目標応答時間を 1 時間として対応。

– お客様を 6 社に限定。NSE は年間 35 件のインシデントに対応。対応インシデントは 10 件単位で追加することができます。

– 受付時間：祝日を除く月曜日から金曜日の現地サポートセンターの営業時間。休暇や病気などの理由で NSE が不在のときには、バックアップ NSE が対応。

– エスカレーション管理、四半期ごとのインシデントレビューミーティング、サポートリソースに対する教育については、Support Account Manager (SAM) が対応。SAM は、約 20 社のお客様と連携します。よりプロアクティブなサポート監視と方向付けに関するガイダンスが必要な場合は、Enterprise Support Manager にアップグレードしてください(下記の説明を参照)。

– NSE の追加スロットの購入によるアップグレード、あるいは Solution Support Engineer または Dedicated Support Engineer へのアップグレードオプション(下記の説明を参照)。

■ **Technical Account Manager (TAM)**。Technical Account Manager は上級レベルのサポートエンジニアであり、特定の製品センターに属する製品についてプロアクティブなテクニカルガイダンスを提供する、お客様専用の連絡先です。TAM は、インシデントを解決するのではなく、製品に関する幅広い専門知識を活用してお客様の環境を把握することにより、問題の防止と製品から得られるビジネスバリューの向上に重点を置きます。要約すると、TAM サービスでは以下の内容が提供されます。

– 年間最大 4 日間のオンサイト訪問。

– お客様を 6 社に限定。

– 受付時間：祝日を除く月曜日から金曜日の現地サポートセンターの営業時間。休暇や病気などの理由で TAM が不在のときには、バックアップ TAM が対応。

– お客様のソフトウェア環境と IT 目標を把握および理解することへの取り組み、ならびにお客様の環境の安定性と効率性を向上させるための提案。

- アップグレードやマイグレーションなどの今後のプロジェクト、および今後の製品のリリースとパッチの評価。
 - オープンインシデントのレビュー、進捗の推進、必要に応じたエスカレーション、対処が必要な根本原因特定のための定期的な会議の開催。
 - 同一の製品センターに属するすべての製品を対象にした拡張ビジネスサポート (下記の説明を参照)。
 - TAM の追加スロットの購入によるアップグレード、あるいは Solution Support Engineer または Dedicated Support Engineer へのアップグレードオプション (下記の説明を参照)。
- **Solution Support Engineer (SSE)**。Solution Support Engineer は、NSE の問題解決を行う役割と TAM のプロアクティブなテクニカルガイダンスを 1 つに集約したリソースであり、より長い時間をかけてお客様のサポートに専心します。この上級レベルのサポートエンジニアは、特定の製品センターに属する製品に関する、お客様専用の連絡先です。要約すると、SSE サービスでは以下の内容が提供されます。
- 重大度 1 のインシデントに対しては 30 分の目標応答時間、重大度 2 のインシデントに対しては 1 時間の目標応答時間に対応。
 - お客様を 4 社に限定。インシデント解決 (数に制限なし) とテクニカルガイダンスに SSE の時間の最大 25% を活用し、十分な時間を費やして管理業務とトレーニングを実施。
 - 営業時間内での対応に加え、重大度 1 のインシデントについては営業時間外および週末であっても優先的に対応。休暇や病気などの理由で SSE が不在のときには、バックアップサポートエンジニアが対応。
 - 年間最大 4 日間のオンサイト訪問。
 - お客様のソフトウェア環境と IT 目標を把握および理解することへの取り組み、ならびにお客様の環境の安定性と効率性を向上させるための提案。
 - アップグレードやマイグレーションなどの今後のプロジェクト、および今後の製品のリリースとパッチの評価。
 - 専門的な製品知識により、お客様のソフトウェア環境と IT 業務の慣行に合わせてカスタマイズされた問題解決を提供。
 - エスカレーション管理、四半期ごとのインシデントレビューミーティング、利用可能なサポートリソースに対する教育については、Support Account Manager (SAM) が対応。SAM は、約 20 社のお客様と連携します。よりプロアクティブなサポート監視と方向付けに関するガイダンスが必要な場合は、Enterprise Support Manager にアップグレードしてください (下記の説明を参照)。
 - SSE の追加「スロット」の購入によるアップグレード、あるいは Dedicated Support Engineer へのアップグレードオプション (下記の説明を参照)。
- **Dedicated Support Engineer (DSE)**。Dedicated Support Engineer はお客様の拠点に直接配属され、お客様のサポートにフルタイムで専念します。ただし、リモートの DSE のご利用も可能です。DSE は最上級のプレミアムサポートサービスであり、問題解決とプロアクティブなテクニカルガイダンスの両方を提供します。要約すると、DSE サービスでは以下の内容が提供されます。
- 重大度 1 のインシデントに対しては 15 分の目標応答時間、重大度 2 のインシデントに対しては 1 時間の目標応答時間に対応。
 - お客様を 1 社に限定。インシデント解決 (数に制限なし) とテクニカルガイダンスに DSE の時間のすべてを活用し、十分な時間を費やして管理業務とトレーニングを実施。
 - 営業時間内での対応に加え、重大度 1 のインシデントについては営業時間外および週末であっても優先的に対応。
 - 1 週間のうち 4 日をお客様の拠点で、1 日をリモートで対応。休暇や病気などの理由で DSE が不在のときには、リモートのバックアップ担当者が対応。
 - 技術部門に直接エスカレーションできる経路を確保しつつ、日常的にスタッフや環境と直接連携できるという二重のメリットを提供。
 - お客様のソフトウェア環境と IT 目標を把握および理解することへの取り組み、ならびにお客様の環境の安定性と効率性を向上させるための提案。
 - アップグレードやマイグレーションなどの今後のプロジェクト、および今後の製品のリリースとパッチの評価。
 - お客様のソフトウェア環境と IT 業務の慣行に合わせてパーソナライズされた問題解決の提供。
 - エスカレーション管理、四半期ごとのインシデントレビューミーティング、利用可能なサポートリソースに対する教育については、Support Account Manager (SAM) が対応。SAM は、約 20 社のお客様と連携します。よりプロアクティブなサポート監視と方向付けに関するガイダンスが必要な場合は、Enterprise Support Manager にアップグレードしてください (下記の説明を参照)。
- **Enterprise Support Manager (ESM)**。Enterprise Support Manager は特定の製品グループに関して技術以外のサポートを行うマネージャーであり、お客様が期待するビジネス成果を把握し、運用上の KPI に適合したサポートを提供します。要約すると、ESM サービスでは以下の内容が提供されます。
- 年間最大 4 日間のオンサイト訪問。
 - 受付時間：祝日を除く月曜日から金曜日の現地時間。休暇や病気などの理由で ESM が不在のときには、バックアップ ESM が対応。
 - 同一の製品グループに属する製品を対象にした拡張ビジネスサポート (下記の説明を参照)。

本書は、Micro Focus International plc が提供するソフトウェア製品およびサポートのサポート範囲に関連するものです。本付属文書は、Micro Focus ビジネスサポート契約を改訂し、その一部となるものです。

お問い合わせ先：
www.microfocus.com

この記事はいかがでしたか？シェアはこちら



- お客様を 6 社に限定。
- サポートのリソースとツールの使用に関する研修と教育をサポート。
- 定期的なインシデントレビューミーティング、およびインシデントに対するプロアクティブな監視による進捗の確認。
- 四半期毎のビジネスミーティング、カスタマーサポート計画の文書化、およびサポート報告。
- リーダーシップと技術組織を駆使してお客様の問題を主導するエスカレーション管理、サポートリソースの調整、お客様およびお客様の経営陣に提供する重大な問題に関する最新情報の更新。

これらのサービスの詳細については、[プレミアムサポートの Web ページ](#)をご覧ください。

当社は、特定の市場を対象とした他の指名サポートサービスを提供する場合があります。あるいは、上記サービスからお客様の状況に応じたサービスを選択したうえでこれをカスタマイズする場合があります。これらのサービスも本付属文書の適用対象となります。

お客様は、必要な数の製品センターまたはポートフォリオに対して、異なる地域、国、またはタイムゾーンに対して、ならびにお客様の社内の異なる組織に対して、Premium Support Engineer または Account Manager を購入することができます。

追加料金を支払うことにより、利用可能な場合には、Premium Support Engineer または Support Manager 向けに以下の属性を 1 つ以上リクエストすることができます。

- **現地の言語。**お客様は、ご自身が選択した言語を話す Premium Support Engineer または Support Account Manager を希望することができます。
- **セキュリティクリアランス。**お客様は、Premium Support Engineer または Support Account Manager に対して、政府の機関または団体に働くためのセキュリティクリアランスを取得するプロセスの完了を依頼できます。
- **国内のリソース。**お客様は、ご自身が選択した国に Premium Support Engineer または Support Account Manager を配置するよう希望することができます。

拡張ビジネスサポート

拡張ビジネスサポートでは、お客様のサポートインシデントは、重大度 1 および 2 のインシデントに対して目標応答時間 1 時間で対応するシニアサポートエンジニアのキューに昇格します。このサービスは、TAM および ESM サービスで利用できます。

利用条件

プレミアムサポートサービスを購入してサービスを受ける資格を得るには、有効な Micro Focus ビジネスサポート契約を締結している必要があります。

プレミアムサポートの有効期間は購入してから 12 か月間です。または、複数年契約の場合は、支払い受領済みの期間が終了した時点までとなります。期限内に支払いが行われなかった場合、更新の際に、プレミアムサポート契約の年額に対して毎月 1.5% の遅延料金ががかかります。

Micro Focus は、お客様に対して追加で時間を費やしたことに起因するサービスパッケージ価格を超える追加作業に対して、日割料金を請求する権利を留保します。

プレミアムサポートサービスは、すべての地域のあらゆる製品に対して利用できるとは限りません。各注文に対し関連サービスを提供できるかどうかを判断し、提供できない場合には当社からお客様にその旨を通知いたします。

従業員の雇用。お客様は、本契約に基づくサービスの実施に直接的または間接的に関与した Micro Focus の従業員に対して、当該従業員が本付属文書の条件に基づくサービスの実施を停止した日から 1 年間、勧誘、雇用の提供、およびコンサルタント関係の締結を行わないことに同意するものとします。当該従業員が企業の通常の業務として実施される一般的な雇用プログラムに応募している場合、またそれが特に Micro Focus の従業員を対象としたものではない場合には、お客様は当該従業員を雇用することを妨げられないものとします。

範囲の変更。お客様は、利用可能な場合、追加料金を支払うことにより、作業明細書を通じて追加のサービスまたは別のサービスの提供を求めることができます。

すべてのリソースの人員配置は、状況に応じて行われます。Micro Focus は、状況によっては、Dedicated Support Engineer をオンラインに配置できない場合があります。