

# Micro Focus 业务支持协议附录

## Premium Support

此附录描述了支持服务以及附加条款与条件，Micro Focus 根据此条款和条件向从 Micro Focus 或授权合作伙伴处购买服务的实体(下称“您”或“客户”)提供高级支持。本附录是对 Micro Focus 业务支持协议的修订，也是其中的一部分。如果本附录的条款与业务支持协议的条款之间存在任何冲突，应以本附录的条款为准。“Micro Focus”或“我们”是指 Micro Focus 法律实体，该实体有权在提供这些服务的国家/地区对购买了高级支持的软件授予许可。

### 简介

高级支持为业务支持提供可选的附加服务，例如指定的支持工程师或支持客户经理，以提供更加个性化和有效的支持体验。高级支持包括以下服务：

- **指定支持工程师 (NSE)**。指定支持工程师是高级支持工程师，该人员是您获得技术支持的单一联系点，负责特定产品中心内的产品。NSE 提供个性化的问题解决方案，致力于更高效地解决您遇到的事件。通过直接与您合作，NSE 将熟悉您的软件环境，从而能够更快地进行更深入的查错。总之，NSE 提供以下服务：
  - 远程提供问题解决方案(通过电话、电子邮件或网络)。

- 针对 1 级和 2 级严重性事件的一 (1) 小时目标响应时间。
- 专门服务 6 位客户。每年可向 NSE 提请 35 起需要解决的事件，允许以 10 件套的方式添加额外的事件。
- 服务工作时间：当地支持中心时间，星期一至星期五，节假日除外。当 NSE 无法到位时，例如休假或病假，将提供后备 NSE。
- 支持客户经理 (SAM) 负责事件升级管理、事件审核季度会议以及支持资源的培训。SAM 与大约 20 个客户合作。要获得更主动的支持监督和方向设定指导，请升级到“企业支持经理”服务(请参阅下面的说明)。
- 通过购买带有 NSE 的额外席位来升级服务选项，或升级到“解决方案支持工程师”或“特派支持工程师 (DSE)”服务(请参阅下面的说明)。
- **技术客户经理 (TAM)**。技术客户经理是高级支持工程师，该人员是您获得主动技术指导的单一联系点，负责特定产品中心内的产品。TAM 不会解决事件，而是利用深厚的产品专业知识和对您环境的了解，专注于问题预防和增强产品带来的商业价值。总之，TAM 提供以下服务：
  - 每年多达四天的现场访问。
  - 专门服务 6 位客户。
  - 服务工作时间：当地支持中心时间，星期一至星期五，节假日除外。当 TAM 无法到位时，例如休假或病假，将提供后备 TAM。
  - 致力于了解您的软件环境和 IT 目标，以及提供可提高您的环境稳定性和效率的建议。

- 审核即将进行的项目, 例如升级和迁移, 以及即将推出的产品版本和补丁程序。
- 召开定期会议以审核未决事件、推进进度、根据需要升级并确定需要解决的根本原因。
- 针对同一产品中心内的所有产品提供“增强型业务支持”(请参阅下面的说明)。
- 通过购买带有 TAM 的额外席位来升级服务选项, 或升级到“解决方案支持工程师 (DSE)”或“特派支持工程师”服务(请参阅下面的说明)。
- **解决方案支持工程师 (SSE)**。解决方案支持工程师将 NSE 的问题解决职能和 TAM 的主动技术指导整合到一个资源中, 能有更多时间为您提供支持。此高级支持工程师是您在特定产品中心内的产品的单一联系点。总之, SSE 提供以下服务:
  - 针对 1 级严重性事件的目标响应时间为 30 分钟, 2 级严重性事件的目标响应时间为 1 小时。
  - 专门服务 4 位客户; 不受限制的事件解决和技术指导活动占用 SSE 最多 25% 的时间, 并为管理性任务和培训分配合理的时间。
  - 在工作时间提供服务, 并在非工作时间和周末优先处理 1 级严重性事件。当 SSE 无法到位时, 例如休假或病假, 将提供后备支持工程师。
  - 每年多达四天的现场访问。
  - 致力于了解您的软件环境和 IT 目标, 以及提供可提高您的环境稳定性和效率的建议。
  - 审核即将进行的项目, 例如升级和迁移, 以及即将推出的产品版本和补丁程序。
  - 提供专业的产品知识, 以便根据您的软件环境和 IT 实践为您定制个性化问题解决方案。
  - 支持客户经理 (SAM) 负责事件升级管理、事件审核季度会议以及可用支持资源的培训。SAM 与大约 20 个客户合作。要获得更主动的支持监督和方向设定指导, 请升级到“企业支持经理”服务(请参阅下面的说明)。
  - 通过购买带有 SSE 的额外席位来升级服务选项, 或升级到“特派支持工程师 (DSE)”服务(请参阅下面的说明)。
- **特派支持工程师 (DSE)**。特派支持工程师 (DSE) 将全职为您提供专门支持, 并直接在您的现场驻扎, 不过也可提供远程 DSE 服务。DSE 是顶级的高级支持服务, 会同时提供问题解决方案和主动技术指导。总之, DSE 提供以下服务:
  - 针对 1 级严重性事件的目标响应时间为 15 分钟, 2 级严重性事件的目标响应时间为 1 小时。
  - 专门服务一位客户。不限量的事件解决和技术指导活动, 最高可占用 DSE 全部时间, 并为管理性任务和培训分配合理的时间。
  - 在工作时间提供服务, 并在非工作时间和周末优先处理 1 级严重性事件。
  - 每周在您的现场驻留 4 天, 远程服务 1 天。当 DSE 无法到位时, 例如休假或病假, 我们将提供后备远程联系人。
  - 双重优势: 在您的环境中与您的工作人员直接开展日常合作, 同时可直接升级到技术组织。
  - 致力于了解您的软件环境和 IT 目标, 以及提供可提高您的环境稳定性和效率的建议。
  - 审核即将进行的项目, 例如升级和迁移, 以及即将推出的产品版本和补丁程序。
  - 根据您的软件环境和 IT 实践为您定制个性化问题解决方案。
  - 支持客户经理 (SAM) 负责事件升级管理、事件审核季度会议以及可用支持资源的培训。SAM 与大约 20 个客户合作。要获得更主动的支持监督和方向设定指导, 请升级到“企业支持经理”服务(请参阅下面的说明)。
- **企业支持经理 (ESM)**。企业支持经理是面向特定产品组合的非技术支持经理, 他们了解您期望的业务成果, 并协调支持服务的交付以与运营 KPI 保持一致。总之, ESM 提供以下服务:
  - 每年多达四天的现场访问。
  - 服务工作时间: 当地时间, 星期一至星期五, 节假日除外。当 ESM 无法到位时, 例如休假或病假, 将提供后备 ESM。
  - 针对同一产品组合内的产品提供“增强型业务支持”(请参阅下面的说明)。
  - 专门服务 6 位客户。

# 本文档适用于 Micro Focus International plc 提供的软件产品和支持服务的支持范围。 本附录是对 Micro Focus 业务支持协议的修订，也是其中的一部分。

联系我们：  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

喜欢此内容？欢迎分享。



- 负责支持人员的入职以及关于使用支持资源和工具的培训。
- 定期召开事件审核会议，以及主动监督事件，以确保进展顺利。
- 每季召开业务会议、记录客户支持计划以及汇报支持情况。
- 管理事件的升级（主张将问题升级到领导层和技术组织）、对支持资源进行协调以及向您和您的管理层发送重大问题的状态更新。

如需详细了解这些服务，请访问我们的[高级支持网页](#)。

我们可选择针对特定市场提供其他的指定支持服务，或选择根据客户的特定情况定制上述支持服务之一。本附录也涵盖了这些服务。

您可以为所需数量的产品中心或产品组合、不同的地域、国家/地区或时区，以及您企业内的不同组织购买高级支持工程师服务或客户经理服务。

通过支付额外费用，在可行的情况下，您可以请求高级支持工程师或支持经理满足以下一个或多个条件：

- **会讲当地语言。**您可以请求高级支持工程师或支持客户经理会讲您选择的语言。
- **具有安全许可权限。**您可以请求高级支持工程师或支持客户经理执行此流程，以获得为政府机构或实体工作而需要的安全许可。
- **使用国内资源。**您可以请求高级支持工程师或支持客户经理在您选择的国家/地区驻扎。

## 增强型业务支持

增强型业务支持可将您的支持事件升级给一组高级支持工程师，针对 1 级和 2 级严重性事件的目标响应时间为 1 小时。TAM 和 ESM 可提供此服务。

## 期限

为了有资格购买和接收高级支持服务，您必须拥有有效的 Micro Focus 业务支持。

高级支持在购买 12 个月后到期；对于多年合同，在付款收到期限结束时到期。未按时支付的续订将按高级支持合同的每年价值收取每月 1.5% 的滞纳金。

Micro Focus 保留对超出服务套餐价格的任何额外工作按每日费率收取费用的权利，此费用可能因对客户额外提供的时间而产生。

我们并非为所有地区的所有产品都提供高级支持服务。每个订单都将接受审核，以确定我们是否可以提供相关服务；如果不能提供，您将收到相应通知。

**员工的雇用。**您同意，对于任何直接或间接参与提供本协议中所述服务的 Micro Focus 员工，在其根据本附录的条款停止提供服务之日起的 (1) 年内，您不得招揽或聘用该员工或与该员工建立顾问关系。如果员工响应正常业务范围内开展的一般招聘计划，且该招聘计划并非明确针对此类 Micro Focus 员工，则您可以不受限制地招聘此类员工。

**范围更改。**您可以通过工作说明的形式请求额外或不同的服务（如果可用），但需要额外付费。

所有资源的人员配备均基于服务提供情况。Micro Focus 可能无法在所有情况下都安排前往现场的特派支持工程师 (DSE)。