

# Anexo del Acuerdo de asistencia para empresas de Micro Focus

## Premium Support

El presente Anexo recopila los términos y condiciones adicionales para la asistencia bajo los que Micro Focus ofrece Premium Support a la entidad compradora ("usted" o el "Cliente"), ya sea de manera directa o a través de un socio autorizado. Este Anexo complementa y forma parte del Acuerdo de asistencia para empresas de Micro Focus. En caso de que exista cualquier conflicto entre las disposiciones de este Anexo y las del Acuerdo de asistencia para empresas, prevalecerá lo dispuesto en el presente documento. Por "Micro Focus" o "nuestro" y sus derivados se entiende la entidad legal autorizada por Micro Focus para otorgar la licencia del software para el que se adquirió el Soporte Premium en el país en el que se ofrecen estos servicios.

### Introducción

El Soporte Premium ofrece los servicios complementarios opcionales de la Asistencia para empresas, que incluyen la asignación de ingenieros de soporte o gestores de cuentas de asistencia, con el fin de ofrecer una experiencia de asistencia más personalizada y eficaz. A continuación se muestran las ofertas de Premium Support disponibles:

- **Ingeniero de soporte designado (NSE).** Es un ingeniero de soporte sénior que será su único punto de contacto para la asistencia técnica de los productos que comprenden un centro de productos específico. Los NSE ofrecen una resolución de problemas personalizada para solucionar sus incidencias de forma más eficaz. Al trabajar directamente con usted, el NSE puede familiarizarse con su entorno de software, lo que le permite agilizar la resolución de problemas de mayor complejidad. En resumen, la oferta de NSE le proporciona lo siguiente:
  - Resolución de problemas a distancia (por teléfono, correo electrónico o a través de la Web).

- Una (1) hora de tiempo de respuesta máximo ante incidencias de gravedad 1 y 2.
- Exclusividad de dedicación máxima a 6 clientes. Se puede informar al NSE de 35 incidencias al año. Las incidencias adicionales deben añadirse en paquetes de 10.
- Disponibilidad de horario de oficina: horario del centro de asistencia técnica local, de lunes a viernes, excepto festivos. Facilitación de un sustituto en caso de que el NSE no esté disponible, por ejemplo por vacaciones o enfermedad.
- Un gestor de cuentas de asistencia (SAM) para la gestión de derivaciones, reuniones trimestrales de revisión de incidencias y formación sobre los recursos de asistencia. Los SAM trabajan con 20 clientes, aproximadamente. Si desea una supervisión de asistencia proactiva y orientación para el establecimiento de una dirección, actualice el servicio a un nivel superior con un gestor de asistencia para empresas (*véase la descripción más adelante*).
- La opción de actualización se realiza a través de la compra de "ranuras" o huecos adicionales con el NSE, el ingeniero de soporte para soluciones o el ingeniero de soporte dedicado (*véanse las descripciones a continuación*).
- **Gestor de cuentas técnicas (TAM).** Se trata de un ingeniero de soporte sénior que será su único punto de contacto en cuanto a la orientación técnica proactiva para los productos que comprenden un centro de productos específico. El TAM no resuelve las incidencias, sino que aprovecha su gran conocimiento de los productos e investiga su entorno, de manera que se centra en la prevención de problemas y en la mejora del valor empresarial obtenido de sus productos. En resumen, la oferta de TAM le proporciona lo siguiente:
  - Visitas a la empresa un máximo de cuatro días al año.
  - Exclusividad de dedicación máxima a 6 clientes.
  - Disponibilidad de horario de oficina: horario del centro de asistencia técnica local, de lunes a viernes, excepto festivos. Facilitación de un sustituto en caso de que el TAM no esté disponible, por ejemplo por vacaciones o enfermedad.
  - Compromiso de aprender y comprender su entorno de software y sus objetivos de TI, y recomendaciones para mejorar la estabilidad y la eficiencia de su entorno.

- Revisión de proyectos futuros tales como actualizaciones y migraciones, y de las próximas versiones y parches de productos.
  - Celebración de reuniones periódicas para revisar las incidencias por resolver, facilitar su progreso, solucionarlas según sea necesario e identificar las causas que deben abordarse.
  - Mejora de la asistencia para empresas en todos los productos del mismo centro de productos (*véase la descripción más adelante*).
  - La opción de actualización se realiza a través de la compra de ranuras adicionales con el TAM, el ingeniero de soporte para soluciones o el ingeniero de soporte dedicado (*véanse las descripciones a continuación*).
- **Ingeniero de soporte para soluciones (SSE).** Se encarga de combinar la función de resolución de problemas del NSE y la orientación técnica proactiva del TAM en un único recurso con mayor disponibilidad para asistirle. Este ingeniero sénior será su único punto de contacto para los productos que comprenden un centro de productos específico. En resumen, la oferta de SSE le proporciona lo siguiente:
- Tiempo de respuesta objetivo de 30 minutos para los incidentes de gravedad 1, 1 hora para los de gravedad 2.
  - Exclusividad de dedicación máxima a 4 clientes. Con una cantidad ilimitada de resolución de incidencias, hasta el 25 % del tiempo del SSE para actividades de orientación técnica y un tiempo razonable para tareas administrativas y formación.
  - Disponibilidad en horario laboral, además de asistencia prioritaria para los incidentes de gravedad 1 fuera del horario laboral y en fines de semana. Facilitación de un sustituto en caso de que el SSE no esté disponible, por ejemplo por vacaciones o enfermedad.
  - Visitas a la empresa un máximo de cuatro días al año.
  - Compromiso de aprender y comprender su entorno de software y sus objetivos de TI, y recomendaciones para mejorar la estabilidad y la eficiencia de su entorno.
  - Revisión de proyectos futuros tales como actualizaciones y migraciones, y de las próximas versiones y parches de productos.
  - Conocimiento experto de los productos para ofrecer una resolución de problemas personalizada y adaptada a su entorno de software y prácticas de TI.
  - Un gestor de cuentas de asistencia (SAM) para la gestión de derivaciones, reuniones trimestrales de revisión de incidencias, y formación sobre los recursos de asistencia disponibles. Los SAM trabajan con 20 clientes, aproximadamente. Si desea una supervisión de asistencia proactiva y orientación para el establecimiento de una dirección, actualice el servicio a un nivel superior con un gestor de asistencia para empresas (*véase la descripción más adelante*).
  - La opción de actualización se realiza a través de la compra de ranuras adicionales con el SSE o con el ingeniero de soporte dedicado (*véanse las descripciones abajo*).
- **Ingeniero de soporte dedicado (DSE).** Este ingeniero trabaja a tiempo completo para atenderle y de forma presencial en sus instalaciones; aunque también están disponibles los DSE a distancia. La oferta DSE es la mejor dentro de Premium Support, y ofrece tanto resolución de problemas como orientación técnica proactiva. En resumen, la oferta de DSE le proporciona lo siguiente:
- Tiempo de respuesta objetivo de 15 minutos para los incidentes de gravedad 1, 1 hora para los de gravedad 2.
  - Dedicación en exclusiva. Cantidad ilimitada de resolución de incidencias, actividades de orientación técnica a tiempo completo y un tiempo razonable para tareas administrativas y formación.
  - Disponibilidad en horario laboral, además de asistencia prioritaria para los incidentes de gravedad 1 fuera del horario laboral y en fines de semana.
  - 4 días a la semana presenciales, y 1 día a distancia. Facilitación de un sustituto a distancia en caso de que el DSE no esté disponible, por ejemplo por vacaciones o enfermedad.
  - Doble beneficio de trabajar directamente con su personal y su entorno a diario, y de tener una ruta de derivación directa a las organizaciones técnicas.
  - Compromiso de aprender y comprender su entorno de software y sus objetivos de TI, y recomendaciones para mejorar la estabilidad y la eficiencia de su entorno.
  - Revisión de proyectos futuros tales como actualizaciones y migraciones, y de las próximas versiones y parches de productos.
  - Resolución de problemas personalizada y adaptada a su entorno de software y prácticas de TI.
  - Un gestor de cuentas de asistencia (SAM) para la gestión de derivaciones, reuniones trimestrales de revisión de incidencias, y formación sobre los recursos de asistencia disponibles. Los SAM trabajan con 20 clientes, aproximadamente. Si desea una supervisión de asistencia proactiva y orientación para el establecimiento de una dirección, actualice el servicio a un nivel superior con un gestor de asistencia para empresas (*véase la descripción más adelante*).
- **Gestor de asistencia para empresas (ESM).** El gestor de asistencia para empresas es un gestor de asistencia no técnica especializado en una cartera de productos específica. Este profesional comprende los resultados empresariales que busca lograr y coordina la prestación de asistencia técnica para adaptarla a los indicadores clave de rendimiento (KPI) operativos. En resumen, la oferta ESM le ofrece:
- Visitas a la empresa un máximo de cuatro días al año.
  - Disponibilidad de horario de oficina: horario local, de lunes a viernes, excepto festivos. Facilitación de un sustituto en caso de que el ESM no esté disponible, por ejemplo por vacaciones o enfermedad.
  - Mejora de la asistencia para empresas en los productos del mismo grupo de productos (*véase la descripción más adelante*).
  - Exclusividad de dedicación máxima a 6 clientes.

## Este documento trata sobre la cobertura de productos de software y la asistencia ofrecida por Micro Focus International plc. Este Anexo complementa y forma parte del Acuerdo de asistencia para empresas de Micro Focus.

Póngase en contacto con nosotros en:  
[www.microfocus.com](http://www.microfocus.com)

¿Le ha gustado? Compártalo.



- Incorporación de asistencia técnica y formación sobre el uso de sus recursos y herramientas.
- Reuniones periódicas para la revisión de incidencias y supervisión proactiva de las incidencias para asegurar que están progresando.
- Reuniones trimestrales, seguimiento de un plan de asistencia al cliente e informes de asistencia técnica.
- Gestión de derivaciones para que los departamentos técnicos y de liderazgo puedan ayudarle en sus problemas, así como con la coordinación de recursos de asistencia y actualizaciones de estado disponibles tanto para usted como para su personal de gestión en cuestiones esenciales.

Consulte nuestra página web de [Premium Support](#) para obtener más información acerca de estas ofertas.

Podemos optar por proporcionar otras ofertas de asistencia designada dirigidas a mercados específicos o, por elección propia, personalizar una de las ofertas anteriores de manera específica para un cliente por su situación. Dichas ofertas también se incluyen en este Anexo.

Podrá contratar a un ingeniero o a un gestor de cuentas de Premium Support para tantos centros de productos o carteras como sea necesario en diferentes regiones, países o zonas horarias, e incluso para diferentes organizaciones de su empresa.

Por un coste adicional, y si está disponible, podrá solicitar una o varias de las siguientes características para su ingeniero o gestor de Premium Support:

- **Idioma local.** Podrá solicitar un ingeniero o gestor de cuentas de Premium Support que hable el idioma de su elección.
- **Acreditación de seguridad.** Podrá solicitar que un ingeniero o gestor de cuentas de Premium Support obtenga la acreditación de seguridad requerida para trabajar para las entidades o agencias gubernamentales aplicables.
- **Recursos dentro del país.** Podrá solicitar que un ingeniero o gestor de cuentas de Premium Support le asista desde el país de su elección.

### Asistencia para empresas mejorada

La mejora de nuestra asistencia para empresas deriva su incidencia de asistencia a una lista de ingenieros de soporte sénior cuyo tiempo de respuesta máximo será de 1 hora para incidencias de gravedad 1 y 2. Este servicio está disponible con las ofertas del TAM y del ESM.

### Condiciones

Para poder adquirir y recibir los servicios de Premium Support, deberá tener activada la asistencia para empresas de Micro Focus.

El Premium Support caduca a los 12 meses, o en el caso de contratos de varios años, al final del periodo para el que se haya recibido el pago. Las renovaciones que no se abonen a tiempo estarán sujetas a un suplemento del 1,5 % al mes con respecto a valor anual de la contratación de Premium Support.

Micro Focus se reserva el derecho a cobrar una tarifa diaria en concepto de cualquier trabajo adicional que sobrepase los precios del paquete de servicios, como consecuencia de haber dedicado un tiempo adicional al cliente.

Es posible que los servicios de Premium Support no estén disponibles para todos los productos en todas las regiones. Se revisará cada pedido para determinar si podemos ofrecer el servicio correspondiente. En caso contrario, se le notificará en consecuencia.

**Contratación de empleados.** Se compromete usted a no hacer ofertas de trabajo ni a entablar relaciones laborales con ningún empleado de Micro Focus involucrado directa o indirectamente en la prestación de servicios citados en el presente documento durante un (1) año tras la fecha de terminación de la prestación de dichos servicios por parte del empleado, según los términos dispuestos en este Anexo. Podrá contratar a cualquier empleado que participe en un programa de contratación general llevado a cabo de manera ordinaria, y no dirigido específicamente a dichos empleados de Micro Focus.

**Cambios en el ámbito aplicable.** Podrá solicitar servicios adicionales o diferentes, si están disponibles y con un coste adicional, mediante una petición de oferta.

La dotación de personal a cualquier recurso se basa en su disponibilidad. Es posible que Micro Focus no pueda proveer de un ingeniero de soporte dedicado in situ en la empresa en todas las situaciones.