

Ergänzung zur Micro Focus Business Support-Vereinbarung

Premium Support

Diese Ergänzung beschreibt den Support und die zusätzlichen Bestimmungen und Bedingungen, gemäß denen Micro Focus der Einheit („Sie“ oder „Kunde“) Premium Support bereitstellt, die diesen bei Micro Focus oder einem autorisierten Partner erworben hat. Diese Ergänzung ändert die Micro Focus Business Support-Vereinbarung und wird Bestandteil derselben. Bei einem Konflikt zwischen den Bestimmungen dieser Ergänzung und den Bestimmungen der Business Support-Vereinbarung gelten die Bestimmungen dieser Ergänzung. „Micro Focus“ oder „unser/e/er/s“ bezeichnet die juristische Person Micro Focus, die autorisiert ist, die Software, für die Premium Support erworben wird, in dem Land zu lizenzieren, in dem die betreffenden Services bereitgestellt werden.

Einleitung

Premium Support bietet optionale Add-on-Services für Business Support, zum Beispiel designierte Support Engineers oder Support Account Manager, um ein personalisierteres und effektiveres Supporterlebnis zu vermitteln. Folgende Angebote stehen im Rahmen des Premium Supports zur Verfügung:

- **Named Support Engineer (NSE).** Ein Named Support Engineer ist ein erfahrener Support Engineer, der Ihnen als zentrale Anlaufstelle für den technischen Support für Produkte eines bestimmten Produktzentrums zur Verfügung steht. Der NSE bietet eine personalisierte Problemlösung und eine effizientere Behebung Ihrer Vorfälle. Da der NSE unmittelbar mit Ihnen zusammenarbeitet, kennt er Ihre Softwareumgebung und kann so schneller und tiefer in die Fehlersuche einsteigen. Zusammenfassend bietet das NSE-Angebot Folgendes:
 - Remote erbrachte Problemlösung (per Telefon, E-Mail oder Web).

- Eine Antwortzeit von einer (1) Stunde für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 und 2.
- Abgestellt für sechs Kunden. Pro Jahr können 35 Vorfälle bei dem NSE geöffnet werden; zusätzliche Vorfälle können in Paketen von jeweils zehn Vorfällen hinzugefügt werden.
- Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten: Servicezeiten der lokalen Support Center, Montag bis Freitag mit Ausnahme von Feiertagen. Bei Nichtverfügbarkeit des NSEs, z. B. wegen Urlaub oder Krankheit, wird ein Ersatz-NSE bereitgestellt.
- Ein Support Account Manager (SAM) für Eskalationsmanagement, vierteljährliche Treffen zur Überprüfung von Vorfällen und Schulung zu Supportressourcen. Ein SAM hat ca. 20 Kunden. Wenn Sie eine proaktivere Überwachung Ihres Supports sowie eine richtungsweisende Beratung wünschen, rüsten Sie auf einen Enterprise Support Manager auf (*siehe Beschreibung unten*).
- Upgrade-Option durch Erwerb zusätzlicher Termine mit dem NSE oder Upgrade auf einen Solution Support Engineer oder Dedicated Support Engineer (*siehe Beschreibungen unten*).
- **Technical Account Manager (TAM).** Ein Technical Account Manager ist ein erfahrener Support Engineer, der Ihnen als zentrale Anlaufstelle für die proaktive technische Beratung im Zusammenhang mit Produkten eines bestimmten Produktzentrums zur Verfügung steht. Der TAM löst keine Vorfälle, sondern nutzt seine umfassende Produkterfahrung und seine Kenntnisse Ihrer Umgebung schwerpunktmäßig dafür, Probleme zu verhindern und den Geschäftswert, den Sie von Ihren Produkten erhalten, zu erhöhen. Zusammenfassend bietet das TAM-Angebot Folgendes:
 - Besuche vor Ort an bis zu vier Tagen pro Jahr.
 - Abgestellt für sechs Kunden.
 - Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten: Servicezeiten der lokalen Support Center, Montag bis Freitag mit Ausnahme von Feiertagen. Bei Nichtverfügbarkeit des TAMs, z. B. wegen Urlaub oder Krankheit, wird ein Ersatz-TAM bereitgestellt.
 - Der DSE ist verpflichtet, sich mit Ihrer Software-Umgebung und Ihren IT-Zielen vertraut zu machen und diese zu verstehen, und unterbreitet Empfehlungen zur Verbesserung der Stabilität und Effizienz Ihrer Umgebung.

- Überprüfung der anstehenden Projekte wie Upgrades und Migrationen sowie der bevorstehenden Produktveröffentlichungen und Produktpatches.
- Regelmäßige Treffen, um offene Vorfälle zu überprüfen, Fortschritte zu ermöglichen, bei Bedarf zu eskalieren und Ursachen zu identifizieren, die angegangen werden müssen.
- Erweiterter Business Support für alle Produkte im selben Produktzentrum (*siehe Beschreibung unten*).
- Upgrade-Option durch Erwerb zusätzlicher Termine mit dem TAM oder Upgrade auf einen Solution Support Engineer oder Dedicated Support Engineer (*siehe Beschreibungen unten*).
- **Solution Support Engineer (SSE).** Ein Solution Support Engineer vereint die Problemlösungsfunktionen des NSE und die richtungsweisende Beratung des TAM in einer einzigen Ressource und hat mehr Zeit für Ihren Support zur Verfügung. Dieser erfahrene Support Engineer steht Ihnen als zentrale Anlaufstelle für Produkte eines bestimmten Produktzentrums zur Verfügung. Zusammenfassend bietet das SSE-Angebot Folgendes:
 - 30 Minuten Zielantwortzeit für Vorfälle mit Schweregrad 1, 1 Stunde für Vorfälle mit Schweregrad 2.
 - Abgestellt für vier Kunden; Behebung einer unbegrenzten Anzahl von Vorfällen und technische Beratung in einem Umfang von bis zu 25 % der Zeit des SSE, wobei eine angemessene Zeit für Verwaltungsaufgaben und Schulung aufgewendet wird.
 - Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten sowie vorrangige Bearbeitung für Vorfälle mit Schweregrad 1 nach Geschäftsschluss und an Wochenenden. Bei Nichtverfügbarkeit des SSEs, z. B. wegen Urlaub oder Krankheit, wird ein Ersatz-SSE bereitgestellt.
 - Besuche vor Ort an bis zu vier Tagen pro Jahr.
 - Der DSE ist verpflichtet, sich mit Ihrer Software-Umgebung und Ihren IT-Zielen vertraut zu machen und diese zu verstehen, und unterbreitet Empfehlungen zur Verbesserung der Stabilität und Effizienz Ihrer Umgebung.
 - Überprüfung der anstehenden Projekte wie Upgrades und Migrationen sowie der bevorstehenden Produktveröffentlichungen und Produktpatches.
 - Hervorragende Produktkenntnisse für eine personalisierte Problemlösung, die auf Ihre Softwareumgebung und IT-Praktiken zugeschnitten ist.
 - Ein Support Account Manager (SAM) für Eskalationsmanagement, vierteljährliche Treffen zur Überprüfung von Vorfällen und Schulung zu verfügbaren Supportressourcen. Ein SAM hat ca. 20 Kunden. Wenn Sie eine proaktivere Überwachung Ihres Supports sowie eine richtungsweisende Beratung wünschen, rüsten Sie auf einen Enterprise Support Manager auf (*siehe Beschreibung unten*).
 - Upgrade-Option durch Erwerb zusätzlicher Termine mit dem SSE oder Upgrade auf einen Dedicated Support Engineer (*siehe Beschreibung unten*).
- **Dedicated Support Engineer (DSE).** Ein Dedicated Support Engineer kümmert sich ausschließlich um Ihren Support und arbeitet direkt bei Ihnen vor Ort. Remote arbeitende DSEs sind allerdings ebenfalls verfügbar. Der DSE ist das beste Premium Support-Angebot und bietet sowohl Problemlösung als auch proaktive technische Beratung. Zusammenfassend bietet das DSE-Angebot Folgendes:
 - 15 Minuten Zielantwortzeit für Vorfälle mit Schweregrad 1, 1 Stunde für Vorfälle mit Schweregrad 2.
 - Abgestellt für einen Kunden. Behebung einer unbegrenzten Anzahl von Vorfällen und technische Beratung bis zur vollen Auslastung des DSEs, wobei eine angemessene Zeit für Verwaltungsaufgaben und Schulung aufgewendet wird.
 - Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten sowie vorrangige Bearbeitung für Vorfälle mit Schweregrad 1 nach Geschäftsschluss und an Wochenenden.
 - Vier Tage der Woche bei Ihnen vor Ort und einen Tag remote. Bei Nichtverfügbarkeit des DSE, z. B. wegen Urlaub oder Krankheit, wird ein Remote-Mitarbeiter als Ersatzansprechpartner bereitgestellt.
 - Sie profitieren doppelt, da der DSE tagtäglich direkt mit Ihren Mitarbeitern und in Ihrer Umgebung arbeitet und gleichzeitig einen direkten Eskalationspfad zu den technischen Organisationseinheiten unterhält.
 - Der DSE ist verpflichtet, sich mit Ihrer Software-Umgebung und Ihren IT-Zielen vertraut zu machen und diese zu verstehen, und unterbreitet Empfehlungen zur Verbesserung der Stabilität und Effizienz Ihrer Umgebung.
 - Überprüfung der anstehenden Projekte wie Upgrades und Migrationen sowie der bevorstehenden Produktveröffentlichungen und Produktpatches.
 - Personalisierte Problemlösung, die auf Ihre Softwareumgebung und IT-Praktiken zugeschnitten ist.
 - Ein Support Account Manager (SAM) für Eskalationsmanagement, vierteljährliche Treffen zur Überprüfung von Vorfällen und Schulung zu verfügbaren Supportressourcen. Ein SAM hat ca. 20 Kunden. Wenn Sie eine proaktivere Überwachung Ihres Supports sowie eine richtungsweisende Beratung wünschen, rüsten Sie auf einen Enterprise Support Manager auf (*siehe Beschreibung unten*).
- **Enterprise Support Manager (ESM).** Ein Enterprise Support Manager ist ein nicht-technischer Support Manager für eine bestimmte Produktgruppe, der Ihre angestrebten Geschäftsziele kennt und die Erbringung von Supportleistungen entsprechend Ihren operativen KPIs koordiniert. Zusammenfassend bietet das ESM-Angebot Folgendes:
 - Besuche vor Ort an bis zu vier Tagen pro Jahr.
 - Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten: lokale Servicezeiten, Montag bis Freitag mit Ausnahme von Feiertagen. Bei Nichtverfügbarkeit des ESM, z. B. wegen Urlaub oder Krankheit, wird ein Ersatz-ESM bereitgestellt.

Dieses Dokument bezieht sich auf den Supportbedarf für Softwareprodukte und den von Micro Focus International plc bereitgestellten Support. Diese Ergänzung ändert die Micro Focus Business Support-Vereinbarung und wird Bestandteil derselben.

Kontakt:
www.microfocus.com

Finden Sie diese Informationen nützlich?
Teilen Sie sie.



- Erweiterter Business Support für Produkte in derselben Produktgruppe (siehe Beschreibung unten).
- Abgestellt für sechs Kunden.
- Einbindung des Supports und Schulung zur Verwendung von Supportressourcen und -tools.
- Regelmäßige Treffen zur Überprüfung von Vorfällen und proaktive Überwachung von Vorfällen, um sicherzustellen, dass Fortschritte erzielt werden.
- Vierteljährliche Geschäftstreffen, Dokumentation eines Kundensupportplans und Support-Reporting.
- Eskalationsmanagement, um Ihre Probleme bei der Unternehmensleitung und den technischen Organisationseinheiten zu vertreten, Koordination der Supportressourcen und Statusupdates zu kritischen Problemen für Sie und Ihre Geschäftsleitung.

Weitere Informationen zu diesen Angeboten finden auf unserer [Premium Support-Webseite](#).

Wir sind berechtigt, andere auf spezifische Märkte zugeschnittene Supportangebote mit benannten Ansprechpartnern anzubieten oder nach unserem Ermessen eines der oben genannten Angebote an eine spezifische Kundensituation anzupassen. Diese Ergänzung gilt ebenfalls für solche Angebote.

Sie können einen Premium Support Engineer oder Account Manager für beliebig viele Produktzentren oder Portfolios, unterschiedliche geografische Regionen, Länder oder Zeitzonen sowie unterschiedliche Organisationseinheiten in Ihrem Unternehmen erwerben.

Falls verfügbar können Sie gegen Aufpreis eine oder mehrere der folgenden Eigenschaften für Ihren Premium Support Engineer oder Support Manager anfordern:

- **Lokale Sprache.** Sie können einen Premium Support Engineer oder Support Account Manager anfordern, der die Sprache Ihrer Wahl spricht.
- **Sicherheitsüberprüfung.** Sie können anfordern, dass sich ein Premium Support Engineer oder Support Account Manager einer Sicherheitsüberprüfung unterzieht, damit er bei einer Regierungsbehörde oder -stelle arbeiten kann.
- **Inländische Ressource.** Sie können anfordern, dass ein Premium Support Engineer oder Support Account Manager in dem Land Ihrer Wahl angestellt wird.

Erweiterter Business Support

Der erweiterte Business Support zieht Ihre Supportanfrage vor und stellt sie in eine Warteschlange, die von mehreren leitenden Support Engineers mit einer angestrebten Antwortzeit von einer (1) Stunde für Vorfälle der Dringlichkeitsstufe 1 und 2 bearbeitet wird. Dieser Service ist für TAM- und ESM-Angebote verfügbar.

Begriffsdefinitionen

Damit Sie Premium Support-Services erwerben und in Anspruch nehmen können, müssen Sie über einen aktiven Micro Focus Business Support Vertrag verfügen.

Der Premium Support läuft zwölf (12) Monate nach dem Erwerb aus bzw. bei Verträgen mit einer Laufzeit von mehreren Jahren am Ende des Zeitraums, für den Zahlungen eingegangen sind. Für nicht rechtzeitig bezahlte Verlängerungen ist eine monatliche Säumnisgebühr von 1,5 % des jährlichen Werts des Premium Support Vertrags fällig.

Micro Focus behält sich das Recht vor, Mehraufwand, der möglicherweise aufgrund von zusätzlicher für den Kunden aufgewendeter Zeit angefallen und durch den Preis der Servicepakete nicht abgedeckt ist, zum Tagessatz abzurechnen.

Premium Support-Services stehen möglicherweise nicht für alle Produkte in allen Regionen zur Verfügung. Jede Bestellung wird dahingehend überprüft, ob wir den betreffenden Service erbringen können. Ist dies nicht der Fall, erhalten Sie eine entsprechende Benachrichtigung.

Einstellung von Mitarbeitern. Sie verpflichten sich, Micro Focus Mitarbeiter, die direkt oder indirekt an der Erbringung der Services nach dieser Ergänzung beteiligt sind, ein (1) Jahr nachdem die betreffenden Mitarbeiter die Erbringung der Services gemäß den Bedingungen dieser Ergänzung abgeschlossen haben, nicht zu werben, ihnen keine Anstellung anzubieten und keine Beraterbeziehung mit ihnen einzugehen. Die Einstellung solcher Mitarbeiter, die sich auf eine allgemeine Stellenanzeige bewerben, die im Rahmen des gewöhnlichen Geschäftsbetriebs geschaltet wird und sich nicht speziell an solche Micro Focus Mitarbeiter richtet, ist zulässig.

Änderung des Umfangs. Sie können über ein Lastenheft gegen Aufpreis zusätzliche oder andere Services anfordern, falls verfügbar.

Die Bereitstellung sämtlicher Ressourcen ist abhängig von deren Verfügbarkeit. Micro Focus kann möglicherweise nicht in allen Situationen einen Dedicated Support Engineer vor Ort abstellen.