

# Créditos flexibles de OpenText

Canjee créditos flexibles por servicios a corto plazo

Guía

[www.microfocus.com/flexiblecredits](http://www.microfocus.com/flexiblecredits)

Guía de revisores

opentext™

## Introducción a los créditos flexibles

Los créditos flexibles son una moneda para el servicio de OpenText™ que permite obtener, de manera flexible, servicios a corto plazo adicionales cuando los necesite. Sabemos que pueden surgir imprevistos: es posible que surja un problema crítico que precise ayuda presencial, o tal vez necesite asistencia para instalar un nuevo producto, o quizás le venga bien algo de formación para aprender a gestionar mejor su solución actual y sacar más provecho de ella. También somos conscientes de lo molesto que es conseguir la aprobación de una orden de compra a mitad de contrato para este tipo de servicios. Estamos aquí para facilitarle las cosas. Los créditos flexibles se pueden comprar por adelantado o en cualquier momento durante la vigencia del contrato, de manera que

disponga de una fuente de financiación para los servicios que necesita, cuando los necesita. Queremos que tenga una experiencia positiva con sus soluciones de OpenText, de modo que utilice nuestros servicios cuando los necesite. Puede canjear sus créditos flexibles en cualquier momento durante el periodo de 12 meses a partir de la compra por servicios de asistencia técnica, educación o consultoría. Póngase en contacto con nosotros y podremos adaptar nuestros servicios para satisfacer sus necesidades.

En este documento se describen los tipos de servicios que puede recibir, las instrucciones para canjear los créditos y las políticas de uso.





## Asistencia

Puede canjear créditos flexibles por una gran variedad de servicios de asistencia técnica adaptados especialmente a sus necesidades. Diseñaremos un paquete adaptado a su situación mediante los bloques de construcción fundamentales enumerados al final de la sección de asistencia. Póngase en contacto con nosotros para analizar su entorno, necesidades empresariales y planes de futuro. Para comenzar, hemos incluido una muestra de nuestros servicios de asistencia técnica que le ayudarán a sacar el máximo partido a su inversión en el software de OpenText.

## Premium Support

Después de haber disfrutado de nuestros servicios a corto plazo, puede seguir confiando en nosotros. Gracias al conocimiento único que obtenemos de su negocio, podemos seguir ofreciéndole asistencia personalizada: le otorgaremos acceso directo a un ingeniero de asistencia experto dedicado, con una disponibilidad que va desde la asistencia remota hasta los recursos específicos in situ. Obtenga más información sobre [Premium Support](#).

## Muestra de los servicios de asistencia técnica

Servicio de asistencia	Descripción	Tiempo habitual	Créditos flexibles
Evaluación para asistencia técnica	Podemos ayudarle a prevenir problemas de forma proactiva para minimizar las situaciones críticas. Le proporcionaremos un análisis y una revisión formal de su entorno prestando atención a la configuración, la vigencia de sus parches y otros factores que afectan la estabilidad y el rendimiento. A continuación, le ofreceremos recomendaciones para optimizar sus sistemas existentes y utilizar mejores prácticas para evitar problemas. Este servicio suele incluir una reunión inicial remota para comenzar con la recopilación de datos, seguida de una inspección en el lugar de trabajo para llevar a cabo un examen práctico del entorno y conversar con su personal. Para finalizar, debatiremos sobre las recomendaciones, la preparación y la entrega de un informe.	2 días remotos 3 días in situ	21
Asistencia de actualización	Contrátenos para revisar su plan de actualización y obtener recomendaciones con las que mejorar. Le informaremos sobre mejores prácticas y le ayudaremos a evitar problemas comunes, para así garantizar una actualización lo más fluida posible. Posteriormente, estaremos disponibles durante la actualización para ofrecerle asistencia en caso de que surja algún problema.	1 día remoto 2 días in situ 8 horas de reserva programada	17
Orientación técnica	¿Tiene en su entorno un producto complejo? ¿Necesitaría saber cómo mantener y configurar su producto de la manera óptima? ¿Le gustaría descubrir la estructura subyacente de cómo funciona un producto? Aprenda de la mano de los expertos en una sesión virtual de carácter informal en la que ofreceremos transferencia de conocimientos a su personal.	2 días in situ	10
Planificación del producto	¿Obtiene todo el valor potencial de sus productos? ¿Conoce la nueva funcionalidad de las próximas versiones? ¿Tiene una estrategia de migración o actualización sólida? ¿Su estrategia de aplicación de parches se ajusta a la programación de lanzamientos de OpenText? Le informaremos sobre lo que necesita saber para aprovechar al máximo el valor de sus soluciones de OpenText.	1 día remoto 2 días in situ	13
Taller de resolución de problemas	Obtenga sugerencias y consejos prácticos de expertos que llevan años resolviendo problemas de estos productos. Compartiremos técnicas y herramientas con las que aislar problemas rápidamente, además de compartir con su equipo mejores prácticas para configurar y mantener sus productos de forma óptima con el fin de evitar problemas en el futuro.	1 día remoto 2 días in situ	13
Asistencia in situ	En caso de que surja una emergencia, le enviaremos a un experto que restaurará la conexión de sus sistemas.	2 días in situ	10
Asesoramiento in situ	Proporcionamos orientación y asesoramiento técnico de forma proactiva para ayudarle a sacar el máximo partido a sus productos y evitar las dificultades.	1 día remoto 2 días in situ	13
Asistencia remota	Cuando no pueda permitirse el lujo de esperar a que lleguemos a sus instalaciones, nos conectaremos a su sistema y, en tan solo unos minutos, estaremos trabajando para reducir el tiempo de resolución.	2 días remotos	6
Reserva programada	Cunte con un ingeniero de asistencia técnica con gran experiencia en una fecha y a una hora concretas, fuera del horario laboral, mientras realiza actualizaciones o labores de mantenimiento. Antes del periodo de guardia, puede hablar hasta una hora con este experto para pedirle consejo y familiarizarse con su sistema y los cambios planeados. Durante el periodo de guardia, puede contactar con el ingeniero con un tiempo de respuesta esperado de 30 minutos.	8 horas	4
Asistencia posterior a la implementación	¿Ha instalado o actualizado su producto recientemente? Ya haya sido alguien de su personal, sus servicios profesionales contratados o un socio cualificado, podemos intervenir para enseñarle a mantener el nuevo entorno, ayudarle a abordar cualquier problema que surja y orientarle sobre cómo obtener el máximo beneficio de su nueva solución.	2 días in situ 4 semanas de asistencia personalizada	30
Asistencia personalizada	Trabaje con un ingeniero experto para recibir atención específica en un problema crítico, obtener asesoramiento sobre la implementación o revisar la configuración y los parches.	2 semanas (menos de 10 horas) 9x5, remota	10
Guion y automatización de pruebas (disponible para productos seleccionados)	Trabaje con un experto que le guiará para la configuración de los servicios de automatización de prueba y de guiones, la generación de informes o la configuración.	5 días remotos	15

**Póngase en contacto con nosotros hoy mismo y, tras evaluar su situación, le ofreceremos uno de los servicios anteriormente mencionados o diseñaremos un servicio de asistencia personalizada para usted utilizando los siguientes bloques de construcción fundamentales:**

Bloques de construcción fundamentales de asistencia	Créditos
Reserva programada durante 4 horas fuera del horario laboral	2 créditos
Asistencia remota de 1 día	3 créditos
Asistencia remota de 1 día fuera del horario laboral	4 créditos
Asistencia técnica in situ de 1 día (2 días mínimo)	5 créditos
Asistencia técnica in situ de 1 día (fuera del horario laboral o con menos de 1 semana de aviso)	6 créditos
Asistencia personalizada (hasta 10 horas durante dos semanas, 9x5, remota)	10 créditos



## Servicios de educación

Los créditos flexibles se pueden utilizar para nuestra amplia gama de servicios de educación. La formación ayuda a maximizar las inversiones

en productos facilitando el proceso de obtención de los conocimientos necesarios para instalar, configurar y administrar las soluciones y los productos de OpenText. La formación se ofrece de las siguientes maneras:

Servicio de formación	Descripción
Formación con instructor	Oferta de formación tradicional con un instructor experto. La asistencia a los cursos puede ser presencial o en línea. Los cursos normalmente incluyen sesiones prácticas en las que se pueden aplicar los conceptos tratados.
Aprendizaje digital	Cursos "justo a tiempo", con disponibilidad ininterrumpida a través de Internet. El aprendizaje digital de OpenText se ofrece como una suscripción que permite a los estudiantes acceder a la formación siempre que sea necesario.
Certificaciones de OpenText	La familia de certificaciones de OpenText le ayuda a demostrar sus conocimientos y aptitudes en relación con temas y plataformas que van desde la gestión de la carga de trabajo, la gestión de identidades y la gestión de puestos finales hasta la integración y los sistemas operativos de back end.

*La cantidad de créditos flexibles necesaria varía según el curso.*

Póngase en contacto con un [especialista en servicios de educación](#) o con su gestor de éxito del cliente (CSM) si le surgen dudas sobre los servicios de educación que ofrecemos. Puede consultar información adicional en el [portal de servicios de educación](#).

## Consultoría

Los créditos flexibles se pueden canjear por servicios de consultoría que van desde la planificación conceptual o de diseño hasta la asistencia de implantación, el análisis de su entorno tecnológico y el asesoramiento o la asistencia de índole similar por parte de expertos. Utilizamos nuestros años de experiencia para ayudarle a aprovechar al máximo su inversión en TI sin sobrecargar al personal de TI. Nuestra experiencia y nuestra metodología de entrega demostrada permiten que los clientes logren resultados tangibles y una rentabilidad en el retorno de la inversión de forma acelerada. Estos servicios incluyen actividades que van más allá del ámbito de los servicios de asistencia técnica y están basados en el tiempo, en lugar de estar sujetos a entregas u objetivos específicos.

A continuación encontrará una muestra de los tipos de servicios de consultoría que ofrecemos. Póngase en contacto con un gestor de consultoría para hablar sobre los servicios que puede utilizar con sus créditos flexibles.

### Premisas

- Los servicios de consultoría se prestarán durante el horario laboral habitual.
- La fecha de inicio y la programación se acordarán antes del comienzo.

- La consultoría se canjea en incrementos de una semana, a menos que se acuerde lo contrario.
- Las peticiones se evaluarán para determinar si el ámbito es el adecuado para los créditos flexibles o si se requiere una petición de oferta por un precio adicional.



Servicios de consultoría	Descripción
<strong>Evaluaciones</strong>	
Evaluación de la implementación	Determina el ámbito general del esfuerzo para implementar una solución de OpenText. Incluye la evaluación de la preparación y la planificación de la implementación.
Evaluación de actualización	Determina la preparación técnica y empresarial para llevar a cabo una actualización a la última versión de la solución.
Evaluaciones de madurez	Determina la preparación y ofrece planificación para iniciativas de operaciones de seguridad, automatización, movilidad empresarial, nube híbrida, IT4IT y DevOps.
Revisión de la preparación para incidentes cibernéticos	Compromiso de seguridad centrado en la preparación para tratar un incidente.
<strong>Talleres de transformación</strong>	
DevOps	Prioriza las iniciativas para acelerar la adopción de DevOps y acortar los plazos de lanzamiento de aplicaciones. Acelera su capacidad de transformación a una organización más ágil, orientada a la calidad y centrada en el usuario. Resultados a corto plazo. Analiza la contribución al valor, los problemas y las soluciones.
TI híbrida	Describe el ámbito, la escala y los factores críticos de éxito de su proyecto de integración de múltiples proveedores y servicios. Identifica los resultados a corto plazo que generan el éxito. Utiliza marcos como ITIL, COBIT y TOGAF.
<strong>Consultoría</strong>	
Primeros pasos	El plazo de rentabilización más rápido para ciertos softwares de OpenText incluye la activación y configuración básica.
Prueba piloto de un caso práctico de automatización	Muestra los beneficios en recursos y gastos de la automatización.
Aumento del personal	Ayuda in situ para cubrir actividades técnicas, administrativas u operativas.
Consolas empresariales	Cómo diseñar y crear consolas con las que supervisar las métricas clave de TI y mostrar el valor empresarial.

Cada uno de los servicios mencionados anteriormente requiere un mínimo de 5 días. La cantidad de créditos flexibles necesaria varía según el país.

## Cómo canjear créditos flexibles

Una vez adquiridos los créditos flexibles, dispone de 12 meses para canjearlos por servicios. En el [portal de asistencia de OpenText](#), encontrará un menú **Créditos flexibles** en el que puede revisar su historial de crédito o enviar una petición de entrega para canjear sus créditos flexibles por servicios. Un gestor de los equipos de asistencia, educación o consultoría se pondrá en contacto con usted para analizar sus necesidades y organizar la entrega. Póngase en contacto con OpenText al menos tres semanas antes del momento en que pretende hacer uso de los servicios, de forma que tengamos tiempo para programar los recursos apropiados.

## Proceso para canjear de servicios de educación

Para utilizar sus créditos flexibles para una oferta de educación, vaya al [portal de asistencia de OpenText](#), seleccione el menú Créditos flexibles, envíe una "Petición de entrega" y seleccione "Petición de educación". Un coordinador de formación se pondrá en contacto con usted para tratar su petición.

- Si desea una formación con instructor, el coordinador de formación recopilará información sobre el tema y el número de estudiantes, le preguntará si prefiere una instrucción pública o privada y si desea que se realice de forma virtual o in situ y, una vez hecho todo eso, le enviará un código para que se inscriba en el curso en el [portal de servicios de educación](#).
- Si se decanta por el aprendizaje digital o por una certificación de OpenText, el coordinador de formación le enviará un código de confirmación por correo electrónico que le permitirá acceder al examen de certificación o aprendizaje digital en el [portal de servicios de educación](#).
- Si su intención es registrarse para recibir clases o exámenes en el futuro, podemos depositar sus créditos flexibles en su cuenta de educación como "unidades de formación". De esa forma, podrá iniciar sesión en el [portal de servicios de educación](#) para inscribirse en cursos o exámenes según sus necesidades.

Póngase en contacto con un [coordinador de formación](#) si tiene alguna pregunta. Incluya su nombre e información de contacto, el nombre de su empresa, el código de unidad de formación o el ID de acuerdo de asistencia (si dispone de uno), el número de créditos flexibles que ha adquirido y la forma en que le gustaría canjear los créditos flexibles. Incluya información suficiente para que podamos revisar su petición. El coordinador de formación responderá a su petición en un plazo de dos días hábiles.

Estas son algunas limitaciones que debe tener en cuenta:

- Los créditos flexibles no pueden canjearse por cursos impartidos por un socio de formación.
- Los créditos flexibles no pueden canjearse por una ART con licencia.

## Políticas de crédito flexible

Consulte las [Condiciones de los créditos flexibles](#) para obtener más información acerca de las condiciones que rigen la compra y el uso de créditos flexibles.

## Acerca de OpenText

OpenText es una empresa de software global con 40 años de experiencia en el desarrollo de soluciones de software para empresas y la prestación de asistencia técnica con el objetivo de ayudar a los clientes a innovar más rápido y con menos riesgo. Al aplicar nuestra experiencia demostrada en los campos del software y la seguridad, ofrecemos a los clientes la posibilidad de utilizar nuevas soluciones tecnológicas y rentabilizamos al máximo sus inversiones en infraestructura de TI y aplicaciones empresariales esenciales. El resultado es que pueden crear, utilizar y proteger los sistemas de TI que unen la lógica empresarial y las aplicaciones existentes con las tecnologías emergentes (es decir, lo antiguo con lo nuevo), lo que les permite hacer frente a unas demandas empresariales cada vez más complejas.

Más información en  
[Créditos flexibles](#)

[www.opentext.com](http://www.opentext.com)

Conecte con nosotros en

