

Crédits flexibles OpenText

Faire valoir des Crédits flexibles pour les services à court terme

Guide

www.microfocus.com/flexiblecredits

Guide

Présentation des Crédits flexibles

Les Crédits flexibles sont une monnaie de service proposée par OpenText™ qui vous permet d'obtenir des services supplémentaires à court terme avec plus de souplesse et lorsque vous en avez besoin. Nous savons que des imprévus peuvent survenir : vous faites face à un problème critique et avez besoin de quelqu'un sur place, vous auriez bien besoin d'aide pour installer un nouveau produit, ou une formation vous serait bénéfique pour comprendre comment mieux gérer et tirer le meilleur parti de votre solution actuelle. Nous avons également conscience de la difficulté à faire approuver un bon de commande en plein milieu d'un contrat pour ces services. Nous sommes là pour vous faciliter la vie : vous pouvez acquérir des Crédits flexibles à l'avance ou à tout moment pendant la durée de votre contrat, afin de mettre

une source de financement à votre disposition pour les services dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin. Il est essentiel pour nous que vous ayez une expérience positive des solutions OpenText. Alors, faites appel à nos services lorsque vous avez besoin de nous. Vous pouvez faire valoir vos Crédits flexibles à tout moment pendant les 12 mois suivants la date d'acquisition, pour des services de support, d'apprentissage ou de consulting. Contactez-nous et nous adapterons nos services pour répondre à vos besoins.

Ce document présente les différents types de services dont vous pouvez bénéficier, les instructions pour faire valoir vos Crédits et les politiques d'utilisation.





Support

Vous pouvez faire valoir vos Crédits flexibles pour une multitude de services de support adaptés à vos besoins. Nous créerons un package personnalisé en fonction de votre situation à l'aide des éléments essentiels énumérés à la fin de la section Support. Contactez-nous pour discuter de votre environnement, de vos besoins commerciaux et de vos projets. Pour commencer, nous avons répertorié un aperçu des services de support qui vous aideront à tirer le meilleur parti de votre investissement dans les logiciels OpenText.

Premium Support

Après avoir tiré parti de nos services à court terme, vous pouvez toujours compter sur nous. Grâce aux connaissances exclusives que nous avons acquises au sujet de votre entreprise, nous pouvons continuer à vous fournir un support personnalisé via un accès direct à un ingénieur de support expérimenté dédié, disponible par le biais du support à distance ou comme ressource dédiée sur site. En savoir plus sur le [Support Premium](#).

Aperçu des services de support

Service de support	Description	Durée type	Crédits flexibles
Évaluation de la prise en charge	Nous pouvons vous aider à prévenir les problèmes de manière proactive et à réduire au minimum les événements critiques. Nous vous fournirons un examen et une analyse formels de votre environnement, en examinant la configuration, les correctifs et leur ancienneté, et d'autres facteurs qui affectent la stabilité et les performances. Lorsque nous aurons terminé, nous vous fournirons des recommandations pour optimiser vos systèmes existants et tirer parti des meilleures pratiques afin d'éviter les problèmes. Ce service comprend généralement une réunion de lancement à distance pour initier la collecte de données, suivie d'une période sur site pour observer l'environnement et échanger avec votre personnel, et pour finir, une discussion des recommandations, puis la préparation et la remise d'un rapport.	2 journées à distance 3 journées sur site	21
Assistance de mise à niveau	Contactez-nous pour que nous puissions examiner votre plan de mise à niveau et proposer des recommandations d'amélioration. Nous vous informons sur les meilleures pratiques et vous aidons à éviter les problèmes courants, afin que votre mise à niveau se déroule le plus simplement possible. Nous serons ensuite de permanence et disponibles pendant la mise à niveau pour vous aider en cas de problème.	1 journée à distance 2 journées sur site 8 heures d'assistance programmée (scheduled standby)	17
Tutorat technique	Avez-vous un produit complexe dans votre environnement ? Avez-vous besoin de savoir comment gérer et configurer votre produit de manière optimale ? Voulez-vous connaître la structure sous-jacente du fonctionnement d'un produit ? Apprenez auprès d'experts lors d'une session informelle avec tableau blanc où nous assurerons le transfert de connaissances à votre personnel.	2 journées sur site	10
Planification des produits	Tirez-vous pleinement profit des produits que vous possédez ? Connaissez-vous les nouvelles fonctionnalités qui seront proposées dans les prochaines versions ? Disposez-vous d'une stratégie solide de mise à niveau ou de migration ? Votre stratégie d'application de correctifs est-elle conforme au calendrier de lancement d'OpenText ? Nous allons vous présenter ce que vous devez savoir pour valoriser au maximum vos solutions OpenText.	1 journée à distance 2 journées sur site	13
Atelier de dépannage	Découvrez des conseils et astuces fournis par des experts qui assurent le dépannage de ces produits depuis plusieurs années. Nous partagerons avec vous les techniques et les outils qui permettent d'isoler rapidement les problèmes et indiquerons à votre équipe les meilleures pratiques pour configurer et entretenir vos produits afin d'éviter les problèmes à l'avenir.	1 journée à distance 2 journées sur site	13
Assistance sur site	En cas de problème imprévu, nous pouvons dépêcher un expert qui vous aidera à rétablir le fonctionnement de vos systèmes.	2 journées sur site	10
Conseil sur site	Nous pouvons vous fournir des conseils et des orientations techniques proactifs pour vous aider à tirer le meilleur parti de vos produits et à éviter les pièges.	1 journée à distance 2 journées sur site	13
Assistance à distance	Lorsque vous ne pouvez pas vous permettre d'attendre une intervention sur votre site, nous nous connectons à votre système et nous sommes opérationnels en quelques minutes pour accélérer le temps de résolution.	2 journées à distance	6
Assistance programmée (scheduled standby)	Demandez à un ingénieur de support technique expérimenté de se rendre disponible à une heure et une date spécifiques, en dehors des heures de bureau, pendant que vous effectuez des mises à jour ou des opérations de maintenance. Avant le créneau de permanence, échangez avec cet expert pendant une heure pour obtenir des conseils et pour le familiariser avec votre système et les modifications planifiées. Au cours du créneau de permanence, contactez l'ingénieur avec un temps de réponse cible de 30 minutes.	8 heures	4
Support après la mise en place	Avez-vous récemment installé ou mis à niveau votre produit ? Que ce soit votre personnel qui ait effectué le travail ou que vous ayez fait appel à des services professionnels ou à un partenaire qualifié, nous pouvons intervenir pour vous apprendre à maintenir le nouvel environnement, vous aider à résoudre les problèmes qui se présentent et vous conseiller sur la manière de tirer le meilleur parti de votre nouvelle solution.	2 journées sur site 4 semaines de support personnalisé	30
Support personnalisé	Travaillez avec un ingénieur expérimenté dédié pour cibler un problème critique, obtenir des conseils sur la mise en oeuvre ou réviser la configuration et l'application de correctifs.	2 semaines (≤10 heures) de 9h00 à 17h00, à distance	10
Développement de scripts et automatisation des tests (disponible pour certains produits)	Travaillez avec un expert qui vous fournira des conseils pour la configuration de services de script et d'automatisation des tests, la configuration de rapports ou la configuration.	5 journées à distance	15

Contactez-nous dès aujourd'hui et, après examen de votre situation, nous livrerons l'un des services ci-dessus ou créerons un service de support personnalisé en utilisant ces blocs essentiels :

Blocs essentiels pour le support	Crédits
Service d'assistance programmée (scheduled standby) de 4 heures en dehors des heures de bureau	2 crédits
1 jour de support à distance	3 crédits
1 jour de support à distance en dehors des heures de bureau	4 crédits
1 jour de support sur site (2 jours minimum)	5 crédits
1 jour de support sur site (en dehors des heures de bureau ou avec moins d'une semaine de préavis)	6 crédits
Support personnalisé (jusqu'à 10 heures réparties sur 2 semaines, heures ouvrables, à distance)	10 crédits



Services d'apprentissage

Les Crédits flexibles peuvent être utilisés pour notre large gamme de services d'apprentissage. La formation permet d'optimiser vos investissements

produits en facilitant l'acquisition des connaissances nécessaires pour l'installation, la configuration et la gestion des produits et des solutions OpenText. La formation est proposée sur les modèles suivants :

Service de formation	Description
Formation dispensée par un instructeur	Formation dispensée de manière traditionnelle avec un instructeur compétent. Les cours peuvent être suivis en ligne ou dans vos locaux. Les cours comprennent généralement des ateliers pratiques vous permettant de mettre en application les concepts qui ont été enseignés.
Apprentissage numérique	Cours Just-in-Time, disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 jours/an, dès lors qu'une connexion Internet est disponible. L'apprentissage numérique d'OpenText est fourni sous forme de souscription pour permettre aux participants d'accéder à une formation aussitôt qu'ils en ont besoin.
Certifications OpenText	Les certifications OpenText vous permettent d'apporter la preuve de vos connaissances et de vos compétences en matière de domaines et de plates-formes allant de la gestion du workload, des identités et des périphériques aux systèmes d'exploitation back-end et à l'intégration.

Le nombre de Crédits flexibles nécessaires varie en fonction du cours.

Contactez un [spécialiste des services d'apprentissage](#) ou l'expert dédié à la réussite de votre compte (CSM) si vous avez des questions au sujet des services d'apprentissage dont nous disposons. Vous trouverez des informations complémentaires sur notre [portail Service d'apprentissage](#).

Consulting

Les Crédits flexibles peuvent être échangés contre des services de consulting qui vont de la planification conceptuelle ou de la conception à l'assistance lors de la mise en oeuvre, en passant par l'analyse de votre environnement technologique, ainsi que d'autres services de conseil et d'assistance similaires fournis par des experts. Nous tirons parti de nos années d'expérience pour vous aider à faire fructifier vos investissements informatiques sans surcharger votre personnel informatique. Grâce à notre expertise et nos méthodes de livraison éprouvées, les clients obtiendront des résultats tangibles et un retour sur investissement dans les plus brefs délais. Ces services comprennent des activités qui vont au-delà de l'étendue des services de support, mais sont liés à des critères de temps plutôt qu'à des livrables ou à des objectifs spécifiques.

Vous trouverez ci-dessous un échantillon des types de services de consulting que nous pouvons fournir, et vous pouvez contacter un responsable de consulting pour discuter des services disponibles avec vos Crédits flexibles.

Hypothèses

- Les services de consulting seront fournis pendant les heures normales de travail.
- La date de début et le programme seront convenus avant le début de la prestation.

- Sauf accord contraire, le service de consulting est échangé par tranches d'une semaine.
- Les requêtes seront examinées afin de déterminer si le champ d'application est approprié pour les Crédits flexibles ou si un Ordre de Services est requis à un coût supplémentaire.



Service de consulting	Description
Évaluations	
Évaluation de la mise en oeuvre	Déterminez l'étendue globale des efforts déployés pour mettre en oeuvre une solution OpenText. Comprend l'évaluation de la préparation et la planification de la mise en oeuvre.
Évaluation de la mise à niveau	Déterminez le niveau de préparation technique et métier pour une mise à niveau vers la dernière version de la solution.
Évaluations de la maturité	Déterminez le niveau de préparation et planifiez les initiatives DevOps, IT4IT, de Cloud hybride, Enterprise Mobile, d'opérations d'automatisation ou de sécurité.
Examen du niveau de préparation aux incidents informatiques	Engagement en matière de sécurité axé sur le niveau de préparation à la résolution d'un incident.
Ateliers de transformation	
DevOps	Hiérarchisez les initiatives pour accélérer l'adoption de DevOps et améliorer la rapidité de publication des applications. Accélérez votre capacité à vous transformer en une organisation plus agile, axée sur la qualité et centrée sur l'utilisateur. Gains rapides. Discutez de la contribution à la valeur, des problèmes et des solutions.
Informatique hybride	Prenez conscience de l'étendue, de l'échelle et des facteurs de réussite essentiels de votre projet d'intégration de plusieurs fournisseurs et de services. Identifiez les gains rapides qui génèrent le dynamisme. Exploitez des infrastructures cadres telles que ITIL, COBIT et TOGAF.
Consulting	
Prises en main rapides	Délai de rentabilisation rapide pour certains logiciels OpenText, comprend la configuration et l'activation de base.
Pilote de cas d'utilisation d'automatisation	Justifiez les avantages de l'automatisation en termes de coûts ou de ressources.
Renforcement du personnel	Assistance sur site pour les activités techniques, administratives ou opérationnelles.
Tableaux de bord métier	Comment concevoir et créer des tableaux de bord pour surveiller les indicateurs informatiques clés et justifier la valeur métier.

Chacun des services ci-dessus nécessite un minimum de 5 jours. Le nombre de Crédits flexibles nécessaires varie selon les pays.

Comment échanger des Crédits flexibles

Une fois que vous avez acquis des Crédits flexibles, vous pouvez les échanger contre des services jusqu'à 12 mois à compter de l'acquisition. Sur le [portail de support OpenText](#), vous trouverez un **menu Crédits flexibles**, dans lequel vous pouvez consulter votre historique de Crédits flexibles ou soumettre une requête de livraison pour échanger vos Crédits flexibles contre des services. Un responsable du support, des services d'apprentissage ou du consulting vous contactera pour discuter de vos besoins et organiser la livraison. Veuillez contacter OpenText au moins trois semaines avant votre utilisation prévue des services, afin de nous donner le temps de planifier les ressources.

Processus d'échange des services d'apprentissage

Si vous souhaitez utiliser vos Crédits flexibles dans le cadre d'une des services d'apprentissage, accédez au [portail de support OpenText](#), sélectionnez le menu de Crédits flexibles, soumettez une « requête de livraison » et choisissez la catégorie « Requête d'enseignement ». Un coordinateur de formation vous contactera pour discuter de votre requête.

- Si vous souhaitez une formation dispensée par un instructeur, le coordinateur de la formation recueillera des informations sur le sujet et le nombre d'étudiants. Il déterminera si vous préférez une formation publique ou privée, et une formation virtuelle ou sur site. Vous recevrez ensuite un code pour vous inscrire à la formation sur le [portail de services d'apprentissage](#).
- Si vous souhaitez bénéficier de l'apprentissage numérique ou de la certification OpenText, le coordinateur de la formation vous enverra par message électronique un code de confirmation qui vous permettra d'accéder à votre examen d'apprentissage numérique ou de certification sur le [portail des services d'apprentissage](#).
- Si vous souhaitez vous inscrire à des cours ou des examens à venir, nous pouvons déposer vos Crédits flexibles sur votre compte pour les services d'apprentissage en tant qu'unités de formation, et vous pouvez vous connecter au [portail des services d'apprentissage](#) pour vous inscrire à des cours ou à des examens à votre convenance.

Contactez un [coordinateur de formation](#) si vous avez des questions. Indiquez votre nom et vos coordonnées, le nom de la société, le code TU ou l'ID d'accord de support (si vous l'avez), le nombre de Crédits flexibles que vous avez acquis et comment vous souhaitez échanger ces derniers. Indiquez suffisamment de renseignements pour nous permettre d'examiner votre requête. Le coordinateur de formation vous répondra dans les 2 jours ouvrables suivant votre requête.

Quelques limites à prendre en compte :

- Les Crédits Flexibles ne peuvent pas être échangés contre des formations dispensées par un partenaire de formation.
- Les Crédits Flexibles ne peuvent pas être échangés contre un ART agréé.

Politiques des Crédits flexibles

Veuillez vous référer aux [modalités des Crédits flexibles](#) pour connaître les conditions générales qui régissent l'acquisition et l'utilisation des Crédits flexibles.

À propos d'OpenText

OpenText est un éditeur international de logiciels d'entreprise. Fort de plus de 40 ans d'expérience dans la distribution et le support de solutions logicielles d'entreprise, OpenText aide les clients à innover plus rapidement tout en réduisant les risques. Grâce à notre expérience éprouvée en matière de logiciels et de sécurité, nos clients bénéficient de solutions adaptées aux nouvelles technologies qui leur permettent d'optimiser leurs investissements en infrastructures informatiques et applications métiers stratégiques. Par conséquent, nos clients peuvent créer, exécuter et sécuriser des systèmes IT qui réunissent les logiques et les applications métiers d'une part, et les nouvelles technologies d'autre part. En d'autres termes, un pont se crée entre l'ancien et le nouveau. Résultat : les entreprises sont en mesure de répondre au mieux à des exigences métiers toujours plus complexes.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur :
[Crédits flexibles](#)

www.opentext.com

Communiquez avec nous

