

# OpenText Flexible Credits

短期サービスに適した Flexible Credits の利用

ガイド

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

レビューガイド

## Flexible Creditsについて

Flexible Credits は、OpenText™ のサービスを利用するための通貨です。短期的なサービスが必要になった場合、Flexible Credits を使用して柔軟にサービスを利用することができます。重大な問題が生じてオンラインサポートが必要になると、新製品のインストール時にサポートが必要になると、既存のソリューションをより適切に管理して活用するためにトレーニングが必要になるなど、さまざまな状況が考えられます。契約中、短期的なサービスが必要となったときに発注書の承認を得るのは、かなり煩雑な作業になります。契約前または契約中の任意のタイミングで Flexible Credits を購入して

おけば、Flexible Credits を使用して、必要なサービスをいつでも受けることができます。私たちは、お客様に OpenText のソリューションを効果的にご利用いただけるよう、必要なときに必要なサービスをご提供したいと考えています。Flexible Credits は、購入から 12か月以内であれば、いつでもサポート、ラーニング、コンサルティングの各サービスと引き換えることができます。ご連絡いただければ、お客様のご要望に合わせてサービスをカスタマイズいたします。

本書では、利用可能なサービスの種類、クレジットの利用方法、およびクレジットの利用ポリシーについて説明します。





## サポート

Flexible Credits を利用して、お客様のご要望に合わせてカスタマイズされた各種のサポートサービスを受けることができます。中核となる構成要素(後述のサポートのセクションを参照)に基づいて、お客様の状況に合わせてパッケージをカスタマイズします。お客様の固有の環境、ビジネス要件、および将来の計画をお知らせください。ご検討用に、OpenText のソフトウェアへの投資の価値を最大限に引き出せるサポートサービスの例を一覧にまとめました。

## プレミアムサポート

短期サービスのご利用後に、引き続きプレミアムサポートをご利用いただくことができます。お客様のビジネスについて収集した固有の知識に基づいてカスタマイズしたサポートを提供します。担当のニアサポートエンジニアに直接連絡して、リモートサポートやオンラインサイトサポートを受けることが可能です。[プレミアムサポート](#)については、こちらをご覧ください。

## サポートサービスの例

サポートサービス	説明	一般的な期間	Flexible Credits
サポート可能性評価	事前予防的に問題の発生を防止して重大な事象を低減するお手伝いをします。お客様の環境について、設定、パッチの更新状況など、安定性とパフォーマンスに影響する要因を体系的にレビューおよび分析します。分析の完了後、既存のシステムを最適化する方法と問題を防止するためのベストプラクティスの活用方法について推奨事項を提供します。通常、このサービスではリモートでキックオフミーティングを開催してデータの収集を開始し、次にオンサイトで実際の環境を確認してお客様のスタッフから聞き取りを行い、推奨事項について話し合いを持ち、最後にレポートを作成して提供します。	リモート 2 日間 オンサイト 3 日間	21
アップグレード支援	お客様のアップデート計画をレビューして、改善のための推奨事項を提供します。アップグレードをできる限りスムーズに進めるためのベストプラクティスと、よくある問題の防止方法を紹介します。アップグレード中は、問題が発生した場合に支援を提供するため、担当者が待機しています。	リモート 1 日間 オンサイト 2 日間 スケジュールドスタンバイ 8 時間	17
技術面の指導	環境内に複雑な製品があるような場合、または製品のメンテナンスと設定を効率的に行う方法や、製品が動作する構造の基盤を知りたいとお考えの場合に、エキスパートが、カジュアルなホワイトボード形式のセッションでお客様のスタッフにナレッジトランジスターを実施します。	オンサイト 2 日間	10
製品プランニング	お持ちの製品の価値を最大限に引き出せていますか？今後のリリースで提供される新しい機能についてご存知ですか？アップグレードやマイグレーションについて明確な戦略をお持ちですか？パッチ適用の方針はOpenText のリリーススケジュールと連動しているでしょうか？OpenText ソリューションから最大限に価値を引き出すために必要な事項を紹介します。	リモート 1 日間 オンサイト 2 日間	13
トラブルシューティングワークショップ	製品のトラブルシューティングを長年にわたって担当してきたエキスパートが、ヒントとテクニックをご紹介します。問題を迅速に切り分けるための手法とツールのほか、問題の発生を予防するための最適な設定方法と保守方法をお客様のチームと共有します。	リモート 1 日間 オンサイト 2 日間	13
オンライン支援	予期しない問題が発生した場合に、エキスパートを派遣してシステムをオンラインに復帰させるお手伝いをします。	オンライン 2 日間	10
オンラインアドバイス	製品を活用して問題を防止するのに役立つ事前対応型のテクニカルガイダンスと指針を提供します。	リモート 1 日間 オンライン 2 日間	13
リモート支援	当社スタッフがお客様のサイトに到着するまで待てないような場合、スタッフはお客様のシステムに接続してすぐに作業を開始します。これで解決までの時間が短縮されます。	リモート 2 日間	6
スケジュールドスタンバイ	経験豊富なテクニカルサポートエンジニアを特定の日時（営業時間外）に手配しておけば、待機中のエンジニアのサポートを受けながらアップデートや保守を実行できます。待機期間の開始前にエキスパートと最大1時間のミーティングを設け、アドバイスを受けるとともに、お客様のシステムと予定されている変更の内容について周知してください。スケジュールドスタンバイ中のエンジニアの応答時間の目安は30分となります。	8 時間	4
導入後のサポート	製品をインストールまたはアップグレードされたばかりですか？その作業を担当されたのがお客様のスタッフか、Professional Services またはスキルの高いパートナーを利用されたのかに関係なく、新しい環境のメンテナンス方法を指導して問題への対応を支援するほか、新しいソリューションから価値を引き出す方法についてのガイダンスを提供します。	オンライン 2 日間 パーソナライズドサポート 4 週間	30
パーソナライズドサポート	担当のシニアエンジニアが、重大な問題への集中対応、導入に関するアドバイス、設定およびパッチ適用のレビューをお手伝いします。	2 週間 (10 時間以下) 1 日 9 時間、週 5 日、リモート	10
スクリプト作成およびテスト自動化(特定製品対象)	スクリプト作成およびテスト自動化サービスのセットアップ、レポートのセットアップ、ならびに設定について、エキスパートがガイダンスを提供します。	リモート 5 日間	15

今すぐご連絡ください。お客様の状況を確認のうえ、上記のいずれかのサービスを提供するか、中核となる以下の構成要素に基づいてカスタムサポートサービスをご用意します。

サポートの中核となる構成要素	クレジット数
スケジュールドスタンバイ (4 時間、営業時間外)	2 クレジット
1 日のリモートサポート	3 クレジット
1 日のリモートサポート (営業時間外)	4 クレジット
1 日のオンラインサポート (2 日以上)	5 クレジット
1 日のオンラインサポート (営業時間外または 1 週間未満のうちに事前申し込みが行われた)	6 クレジット
パーソナライズドサポート (2 週間にわたって最大 10 時間、1 日 9 時間週 5 日対応、10 クレジットリモート)	10 クレジット



## ラーニングサービス

Flexible Credits は、ラーニングサービスに幅広くご利用いただけます。トレーニングを通じて、OpenText 製品 / ソリューションのイン

ストール、設定、管理に関する知識を習得することで、製品を最大限活用できるようになります。トレーニングの種類は次のとおりです。

トレーニングサービス	説明
インストラクターによるトレーニング	知識豊富なインストラクターによる、従来型のトレーニングです。オンラインまたはお客様のサイトでコースを受講できます。通常は実践型のラボを通じて、コースで学んだコンセプトを実践します。
デジタルラーニング	インターネットに接続していれば 24 時間 365 日いつでも利用可能な、ジャストインタイムのコースです。OpenText デジタルラーニングは、受講者が場所を問わずトレーニングにアクセスできるサブスクリプションとして提供されます。
OpenText 認定	OpenText の認定資格では、ワークフロード管理、アイデンティティ管理、エンドポイント管理、バックエンド OS、統合などのトピックやプラットフォームに関する理解とスキルを証明できます。

必要な Flexible Credits の数量はコースによって異なります。

ご利用いただけるラーニングサービスについては、[ラーニングサービススペシャリスト](#)または担当のカスタマーサクセスマネージャー (CSM) までお問い合わせください。詳しくは、[ラーニングサービスポータル](#)をご覧ください。

## コンサルティング

Flexible Credits は、各種コンサルティングサービスとも引き換える可能です。たとえば、コンセプトのプランニングと設計、実装の支援、テクノロジー環境の分析、エキスパートによるアドバイスや支援などのサービスをご利用いただけます。長年の経験に基づいて、お客様のITスタッフの負荷を増やすことなく、IT投資を活用できるようお手伝いします。当社の豊富な専門知識と実証済みの手法により、お客様は目に見える結果を達成し、投資に見合う価値を迅速に引き出すことができます。コンサルティングサービスでは、通常のサポートサービスには含まれないサービスをご利用できます。これは時間ベースのサービスであり、特定の成果物や目標と紐づいているものではありません。

以下に、提供可能なコンサルティングサービスの種類の例をご紹介します。Flexible Credits でご利用いただけるサービスかどうかについては、コンサルティングマネージャーにお問い合わせください。

### 前提条件

- コンサルティングサービスの提供時間は通常の営業時間内となります。
- 開始日とスケジュールについては開始前に合意するものとします。
- 特段の定めのない限り、コンサルティングサービスとの引き換えは1週間単位となります。

- リクエストのスコープがFlexible Creditsに適しているか、追加コストと作業指示書(Statement of Work)が必要かについては確認の上で決定されます。



### コンサルティングサービス 説明

#### 評価

導入評価	OpenTextのソリューションの導入に要する全体的な労力の要件を判定します。対応度評価および導入プランニングが含まれます。
アップグレード評価	ソリューションを最新バージョンにアップグレードする場合の技術的および業務的対応度を判定します。
達成度評価	DevOps、IT4IT、ハイブリッドクラウド、エンタープライズモバイル、自動化、セキュリティオペレーション戦略への対応度を判定し、プランニングを提供します。
サイバーインシデント対策 レビュー	インシデントを扱う際の対策に的を絞った、セキュリティへの取り組みです。

#### トランسفォーメーションワークショップ

DevOps	DevOpsの導入を加速してアプリケーションのリリースをスピードアップするために、イニシアチブの優先度を設定します。機敏性に優れた品質指向でユーザー中心型の組織へと変革していくお客様の能力を高めます。クイックウィンの考え方を取り入れ、バリューへの寄与、問題点、解決方法について検討します。
ハイブリッドIT	複数のサプライヤーを使ったサービス統合プロジェクトのスコープ、規模、主な成功要因を確認します。躍進の原動力となるクイックウィンの目標を特定します。ITIL、COBIT、TOGAFなどのフレームワークを活用します。

#### コンサルティング

クイックスタート	特定のOpenTextソフトウェアから迅速に価値を引き出します。基本の設定とイネーブルメントが含まれます。
自動化ユースケースの パイロット	自動化によって得られるコスト面またはリソース面のメリットを示します。
スタッフの増強	技術面、管理面、運用面の業務をオンラインでカバーするよう支援します。
ビジネスダッシュボード	重要なIT指標をモニターでき、ビジネスバリューを提示するダッシュボードの設計および構築の方法を示します。

上記のサービスはそれぞれ5日以上の日数を必要とします。必要なFlexible Creditsの数量は国によって異なります。

## Flexible Credits の使用方法

購入された Flexible Credits は、購入後 12 か月以内であればサービスと引き換えることができます。OpenText サポートポータルの **Flexible Credits** メニューでは、クレジット履歴を確認できるほか、Flexible Credits を使ったサービスの提供リクエストを送信することができます。サポート、ラーニングサービス、またはコンサルティングの担当者が、お客様のニーズについて確認したうえでサービスをご提供するため、ご連絡いたします。適切なリソースを準備できるよう、OpenText への連絡は、サービス開始日の 3 週間前までにお願いいたします。

### ラーニングサービスの引き換えプロセス

Flexible Credits をラーニングサービスに利用する場合は、[OpenText サポートポータル](#)にアクセスして、Flexible Credits メニューから [Delivery Request] を選択し、[Education request] を送信します。トレーニングコーディネーターがリクエストについての確認のご連絡をいたします。

- インストラクターによるトレーニングをご希望の場合は、トレーニングコーディネーターがトピックと受講者の人数に関する情報を収集し、お客様がパブリックとプライベートのどちらのトレーニングを希望するか、仮想とオンサイトのどちらを希望するかを確認したうえで、[ラーニングサービスポータル](#)でクラスに登録するためのコードをお客様に送信します。
- デジタルラーニングか OpenText 認定をご希望の場合は、トレーニングコーディネーターから確認コードが電子メールで送信されます。このコードを使用して、[ラーニングサービスポータル](#)でデジタルラーニングや認定試験にアクセスできます。
- 今後のクラスや試験に登録したい場合は、Flexible Credits を「トレーニングユニット」としてラーニングサービスアカウントに蓄積しておくと、都合の良いときに[ラーニングサービスポータル](#)にログインして目的のクラスや試験に登録することができます。

ご質問については、[トレーニングコーディネーター](#)までお問い合わせください。お送りいただく電子メールには、お名前、ご連絡先情報、貴社名、TU またはサポート契約 ID (お持ちの場合)、購入済みの Flexible Credits の数、Flexible Credits の使用を希望するサービスをご記入ください。お客様のリクエストを確認したうえで、トレーニングコーディネーターが 2 営業日以内に連絡を差し上げます。

注意の必要な制限事項は次のとおりです。

- Flexible Credits は、トレーニングパートナーが提供するコースには使用できません。
- Flexible Credits は、Licensed ART には使用できません。

### Flexible Credits ポリシー

Flexible Credits の購入と使用に関する条件については、[Flexible Credits の利用規約](#)をご確認ください。

### OpenText について

OpenText は、グローバルなソフトウェア企業として、40 年間にわたって、顧客がリスクを抑えながらより迅速に技術革新を行うためのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供し、サポートしてきました。ソフトウェアとセキュリティにおいて実績のある専門知識により、OpenText は、お客様が新しいテクノロジーソリューションを利用して重要な IT インフラストラクチャとビジネスアプリケーションへの投資価値を引き出すお手伝いをします。OpenText のソリューションをご利用いただくことにより、新しいテクノロジーとともに既存のビジネスロジックやアプリケーションを活用して、IT システムの構築、運用、セキュリティ対策を行い、ますます複雑化するビジネスニーズに応えることができます。

詳細はこちら：

[Flexible Credits](#)

[www.opentext.com](#)

お問い合わせ

