

Créditos Flexíveis da OpenText

Resgate Créditos Flexíveis para serviços de curto prazo

Guia

www.microfocus.com/flexiblecredits

Guia do analista

Introdução aos Créditos Flexíveis

Os Créditos Flexíveis são uma moeda de serviço da OpenText que oferece a você uma forma flexível de obter serviços adicionais de curto prazo quando precisar deles. Sabemos que coisas acontecem: você tem um problema crítico e precisa de uma visita em seu local, você precisa de ajuda para instalar um novo produto ou você precisa de treinamento para saber como gerenciar melhor sua solução atual e obter valor dela. Também sabemos o incômodo que é tentar fazer com que uma PO seja aprovada para esses serviços no meio da vigência do contrato. Então, nós facilitamos sua vida: os Créditos Flexíveis podem ser adquiridos antecipadamente ou a qualquer momento durante a vida útil do seu contrato para oferecer a você uma fonte de financiamento

para os serviços de que você precisar, quando você precisar deles. Queremos que você tenha uma experiência de sucesso com suas soluções da OpenText, portanto, aproveite nossos serviços sempre que precisar de nós. Você pode resgatar seus Créditos Flexíveis a qualquer momento durante o período de 12 meses a partir da compra; os créditos podem ser usados para serviços de suporte, formação ou consultoria. Entre em contato conosco para que possamos personalizar os serviços para atender às suas necessidades.

Este documento apresenta uma introdução aos tipos de serviços que você pode receber, instruções para resgatar seus créditos e políticas de uso.





Suporte

Você pode resgatar Créditos Flexíveis para vários serviços de suporte adaptados às suas necessidades. Criaremos um pacote personalizado para sua situação, usando os componentes básicos principais listados ao final da seção de Suporte. Entre em contato conosco para discutir seu ambiente exclusivo, suas necessidades de negócios e seus planos futuros. Para começar, listamos uma amostragem de serviços de suporte que o ajudarão a obter o máximo de seu investimento em software OpenText.

Premium Support

Depois de aproveitar os serviços de curto prazo, continue contando conosco. Com os conhecimentos exclusivos que adquirimos sobre sua empresa, poderemos continuar oferecendo a você um suporte personalizado, proporcionando acesso direto a um engenheiro de suporte sênior designado e a níveis de disponibilidade que variam de suporte remoto a recursos dedicados no local. Saiba mais sobre o [Premium Support](#).

Amostragem dos serviços de suporte

Serviço de suporte	Descrição	Tempo típico	Créditos Flexíveis
Avaliação de capacidade de suporte	Podemos ajudá-lo a evitar problemas de forma proativa e minimizar eventos críticos. Forneceremos uma análise e revisão formal de seu ambiente; observando a configuração, a atualidade dos patches e outros fatores que afetam a estabilidade e o desempenho. Quando terminarmos, forneceremos recomendações para otimizar seus sistemas existentes e aproveitar as melhores práticas para evitar problemas. Esse serviço normalmente inclui uma reunião remota de lançamento para iniciar a coleta de dados, seguida de um período no local para uma observação prática do ambiente e conversas com sua equipe, finalizando com uma discussão de recomendações, além da preparação e entrega de um relatório.	2 dias remotos 3 dias no local	21
Assistência para upgrade	Interaja conosco para analisar seu plano de upgrade e oferecer recomendações para melhoria. Nós o instruiremos sobre as práticas recomendadas e o ajudaremos a evitar problemas comuns, para garantir que o upgrade ocorra da forma mais tranquila possível. E, em seguida, estaremos disponíveis durante o upgrade para oferecer assistência caso surjam problemas.	1 dia remoto 2 dias no local 8 horas de espera programada	17
Orientação técnica	Você tem um produto complexo em seu ambiente? Você precisa saber como manter e configurar seu produto de forma ideal? Gostaria de conhecer a estrutura subjacente de como um produto funciona? Aprenda com os especialistas em uma sessão informal de comunicação, onde forneceremos transferência de conhecimento para sua equipe.	2 dias no local	10
Planejamento de produção	Você está obtendo o valor total dos produtos que possui? Você está ciente da nova funcionalidade que será lançada em versões futuras? Você tem uma estratégia sólida de upgrade ou migração? Sua estratégia de patching está alinhada com o cronograma de lançamento da OpenText? Vamos resumir o que você precisa saber para maximizar o valor de suas soluções OpenText.	1 dia remoto 2 dias no local	13
Workshop de solução de problemas	Aprenda dicas e truques com especialistas que fazem a solução de problemas desses produtos há anos. Nós compartilharemos técnicas e ferramentas para isolar problemas rapidamente e compartilharemos com sua equipe práticas recomendadas para configurar e manter seus produtos da melhor forma, a fim de evitar problemas no futuro.	1 dia remoto 2 dias no local	13
Assistência no local	Quando o inesperado ocorre, podemos enviar um especialista para ajudar você a colocar seus sistemas online novamente.	2 dias no local	10
Consultoria no local	Podemos fornecer orientação técnica proativa e supervisão para ajudá-lo a tirar o máximo proveito de seus produtos e evitar quaisquer problemas.	1 dia remoto 2 dias no local	13
Assistência remota	Quando você não puder se dar ao luxo de esperar pelo tempo de viagem até seu local, nós nos conectaremos ao seu sistema e atuaremos em minutos para acelerar o tempo de resolução.	2 dias remotos	6
Standby Programado	Providencie para que um engenheiro experiente de suporte técnico esteja disponível em uma data e hora específicas, fora do horário comercial, enquanto você realiza upgrades ou manutenção. Antes do período de plantão, converse com esse especialista por até uma hora para buscar orientação e familiarizá-lo com o sistema e as alterações planejadas. Durante o período de plantão, entre em contato com o engenheiro com um tempo de resposta de 30 minutos.	8 horas	4
Suporte pós-implementação	Você instalou ou fez o upgrade de seu produto recentemente? Quer sua equipe tenha feito o trabalho, ou você tenha contratado serviços profissionais ou um parceiro qualificado; podemos ensiná-lo como manter o novo ambiente, ajudá-lo a resolver quaisquer problemas que surgirem e fornecer orientação sobre como aproveitar os benefícios da sua nova solução ao máximo.	2 dias no local 4 semanas de suporte personalizado	30
Suporte personalizado	Trabalhe com um engenheiro sênior designado para focar em um problema crítico, obter conselhos sobre a implementação ou analisar a configuração e a aplicação de patches.	2 semanas (≤10 horas) 9x5, remoto	10
Scripts e testes de automação (disponível para produtos selecionados)	Trabalhe com um especialista que fornecerá orientação sobre configuração de scripts e serviços de testes de automatização e elaboração ou configuração de relatórios.	5 dias remotos	15

Entre em contato conosco hoje mesmo e, depois de analisar sua situação, nós ofereceremos um dos serviços anteriores ou criaremos um serviço de suporte personalizado para você, utilizando esses principais componentes básicos:

Principais componentes básicos para suporte	Créditos
Espera Programada por quatro horas fora do horário comercial	2 créditos
Suporte Remoto por um dia	3 créditos
Suporte Remoto por um dia fora do horário comercial	4 créditos
Suporte Local por um dia (mínimo de dois dias)	5 créditos
Suporte Local por um dia (fora do horário comercial ou mediante aviso com menos de uma semana de antecedência)	6 créditos
Suporte Personalizado (até 10 horas durante um período de duas semanas, nove horas por dia, cinco dias por semana, remoto)	10 créditos



Serviços de formação

Os Créditos Flexíveis podem ser usados para nossa ampla variedade de serviços de formação. O treinamento ajuda a maximizar seus investimentos em produtos, o que torna conveniente para você adquirir

os conhecimentos necessários para instalar, configurar e administrar produtos e soluções da OpenText. O treinamento é oferecido das seguintes maneiras:

Serviços de treinamento	Descrição
Treinamento ministrado por instrutor	Apresentação de treinamento tradicional com um instrutor experiente. Os cursos podem ser assistidos online ou em sua localização. Geralmente, os cursos são ministrados com laboratórios práticos, onde você pode praticar os conceitos ensinados no curso.
Aprendizado digital	Cursos imediatos, disponíveis 24 horas por dia, todos os dias, sempre que houver uma conexão com a Internet disponível. O aprendizado digital da OpenText é oferecido como uma assinatura, para permitir que os alunos acessem o treinamento sempre que necessário.
Certificações OpenText	A família de certificações da OpenText ajuda você a provar seus conhecimentos e suas habilidades sobre tópicos e plataformas que vão desde o gerenciamento da carga de trabalho, gerenciamento de identidade e o gerenciamento de endpoint até sistemas operacionais de backend e integração.

O número de Créditos Flexíveis necessários varia de acordo com o curso.

Entre em contato com um [especialista em serviços de formação](#) ou com um CSM (Customer Success Manager) se tiver dúvidas sobre os serviços de formação e treinamento que temos disponíveis. Informações adicionais podem ser encontradas em nosso [portal de serviços de formação](#).

Consultoria

Os Créditos Flexíveis podem ser resgatados para serviços de consultoria que abrangem desde o planejamento conceitual ou o projeto até a assistência na implementação, a análise de seu ambiente de tecnologia ou orientações e assistência especializadas semelhantes. Nós baseamos em nossos anos de experiência para ajudar você a gerar receita com seu investimento em TI, sem sobrecarregar a equipe de TI. Nossa experiência e metodologia comprovada de entrega permitem que nossos clientes alcancem resultados tangíveis e obtenham o retorno do investimento em um prazo acelerado. Esses serviços incluem atividades além do escopo dos serviços de suporte, mas que são urgentes, em vez de estarem vinculadas a itens para entrega ou objetivos específicos.

Veja abaixo uma amostra dos tipos de serviços de consultoria que podemos fornecer e entre em contato com um gerente de consultoria para discutir quais serviços estão disponíveis para o uso com Créditos flexíveis.

Suposições

- Os serviços de consultoria serão prestados durante o horário comercial normal.
- A data de início e a programação serão acordadas antes do início.

- A consultoria é resgatada em incrementos de 1 semana, a menos que acordado de outra forma.
- As solicitações serão analisadas para determinar se o escopo é apropriado para o uso de Créditos Flexíveis ou se uma Declaração de itens do contrato é necessária a um custo adicional.



Serviços de consultoria	Descrição
Avaliações	
Avaliação de implementação	Determinar o escopo geral de esforço para implementar uma solução OpenText. Inclui avaliação de disponibilidade e planejamento de implementação.
Avaliação de upgrade	Determinar a disponibilidade técnica e comercial para um upgrade para a versão mais recente da solução.
Avaliações de maturidade	Determinar a disponibilidade e fornecer planejamento para iniciativas de DevOps, IT4IT, nuvem híbrida, Enterprise Mobile, automação ou operações de segurança.
Análise de disponibilidade de incidentes cibernéticos	Compromisso de segurança focado na disponibilidade para lidar com um incidente.
Workshops de transformação	
DevOps	Priorize iniciativas para acelerar a adoção do DevOps e melhorar a velocidade da liberação de aplicativos. Acelere sua capacidade de transformar em uma organização mais ágil, focada na qualidade e no usuário. Ganhos rápidos. Discuta contribuições de valor, incidentes e soluções.
TI híbrida	Perceba o escopo, a escala e os fatores críticos de sucesso para seu projeto de integração de vários fornecedores e serviços. Identifique ganhos rápidos que geram impulso. Aproveite estruturas como ITIL, COBIT e TOGAF.
Consultoria	
Início rápido	Rápido time to value para determinados softwares da OpenText, inclui configuração básica e ativação.
Piloto de casos de uso de automação	Mostre os benefícios de custo ou recurso da automação.
Aumento da equipe	Ajuda no local para cobrir atividades técnicas, administrativas ou operacionais.
Painéis de negócios	Como projetar e criar painéis de controle para monitorar as principais métricas de TI e demonstrar o valor comercial

Cada um dos serviços acima requer um mínimo de 5 dias. O número de Créditos Flexíveis necessários varia de acordo com o país.

Como resgatar Créditos Flexíveis

Depois de adquirir Créditos Flexíveis, você poderá resgatá-los para obter serviços por até 12 meses a partir da compra. No [portal de suporte da OpenText](#), você encontrará um **menu de Créditos Flexíveis** onde será possível verificar seu histórico de crédito ou enviar uma solicitação de entrega para resgatar seus Créditos Flexíveis para serviços. Um gerente de suporte, serviços de formação ou consultoria entrará em contato com você para discutir suas necessidades e providenciar a prestação do serviço. Entre em contato com a OpenText pelo menos três semanas antes de quando planeja utilizar os serviços, para que tenhamos tempo de agendar os recursos adequados.

Processo de resgate dos serviços de formação

Caso você queira usar seus Créditos Flexíveis para uma oferta de serviços de formação, navegue até o [portal de suporte da OpenText](#), selecione o menu de Crédito Flexível, envie uma "Delivery Request" ("Solicitação de entrega") e selecione "Education request" ("Solicitação de formação"). Um coordenador de treinamento entrará em contato com você para discutir sua solicitação.

- Caso você queira um treinamento ministrado por instrutor, o coordenador do treinamento coletará informações sobre o tópico e o número de alunos, determinará se você prefere aulas públicas ou particulares, se prefere aulas virtuais ou no local e, em seguida, enviará um código que permite que você se inscreva para a classe no [portal de serviços de formação](#).
- Caso você queira uma experiência de aprendizado digital ou certificações OpenText, o coordenador de treinamento enviará um e-mail com um código de confirmação que permitirá que você acesse as aulas de aprendizado digital ou provas de certificação no [portal de serviços de formação](#).
- Caso você queira se inscrever para aulas ou provas no futuro, podemos depositar seus Créditos Flexíveis em sua conta de serviços de formação como "Unidades de Treinamento", e você pode fazer login no [portal de serviços de formação](#) para se inscrever em aulas ou provas quando desejar.

Entre em contato com um [coordenador de treinamento](#) caso tenha alguma dúvida. Inclua seu nome e seus dados de contato, o nome da empresa, código TU ou ID do contrato de suporte (caso possua), o número de Créditos Flexíveis que adquiriu e como gostaria de resgatar seus Créditos Flexíveis. Inclua informações suficientes para que possamos analisar sua solicitação. O coordenador de treinamento responderá a você em até dois úteis para falar sobre sua solicitação.

Algumas limitações a serem observadas:

- Os Créditos Flexíveis não podem ser resgatados para as aulas ministradas por um parceiro de treinamento.
- Os Créditos Flexíveis não podem ser resgatados para a ART licenciada.

Políticas de Créditos Flexíveis

Consulte os [termos de Créditos Flexíveis](#) para obter os termos que regem a compra e o uso de Créditos Flexíveis.

Sobre a OpenText

A OpenText é uma empresa de software global com 40 anos de experiência em oferecer suporte e fornecer soluções de software corporativo que ajudam os clientes a inovar mais rapidamente com menor risco. Com conhecimento comprovado em software e segurança, disponibilizamos novas soluções tecnológicas aos clientes e maximizamos a qualidade dos investimentos em infraestrutura essencial de TI e aplicativos comerciais. Como resultado, os clientes podem criar, operar e garantir a segurança dos sistemas de TI que combinam a lógica comercial e os aplicativos atuais a novas tecnologias, conectando basicamente sistemas legados às novas tecnologias, para atender às demandas comerciais cada vez mais complexas.

Saiba mais em
[Créditos Flexíveis](#)

www.microfocus.com/opentext

Conecte-se conosco
[Blog de Mark Barrenechea,](#)
[CEO da OpenText](#)

