

# OpenText

# 灵活点数

兑换灵活点数, 获取短期服务

# 指南

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

评论家的指南

## 灵活点数简介

灵活点数是一种 OpenText™ 服务货币,可为您提供一种灵活的方式,以便您在需要时获取额外的短期服务。我们知道会出现这样的情况:遇到一个需要现场解决的关键问题,需要有人帮助您安装新产品,或者可以通过一些培训了解如何更好地管理当前解决方案并从中获取价值。我们还知道,在这些服务的合同中期让订单获批是多么麻烦的一件事。我们将使您的工作变得更加轻松:您可以提前购买或在合同期限内随时购买灵活点数,以便

在您需要时获取所需服务的资金来源。我们希望您获得成功的 OpenText 解决方案体验,以便在您需要时充分利用我们的服务。您可以在购买后的 12 个月内随时兑换灵活点数,以获得支持、学习服务或咨询服务。请联系我们,我们将根据您的需要定制服务。

本文档介绍了您可以获得的服务类型、点数兑换说明以及使用策略。





## 支持

您可以为按需定制的各种支持服务兑换灵活点数。我们将使用“支持”部分末尾列出的核心构建模块来根据您的情况构建定制软件包。请联系我们，讨论您的独特环境、业务需要和未来计划。为帮助您入门，我们列出了支持服务示例，可帮助您从 OpenText 软件投资中获得最大收益。

## Premium Support

享用我们的短期服务后，您可以继续依靠我们。凭借我们对您的业务的独特认识，我们可以继续为您提供个性化支持，方法是让您直接联系指定的高级支持工程师，并为您提供从远程支持到专用现场资源的各种服务。了解关于[高级支持](#)的更多信息。

支持服务示例

支持服务	说明	典型时间	灵活点数
可支持性评估	我们可以帮助您主动预防问题并最大程度地减少严重事件。我们将对您的环境进行正式审查和分析;查看影响稳定性和性能的配置、增补程序货币和其他因素。完成评估后,我们将提供建议以优化您的现有系统,并利用最佳实践来规避问题。此项服务通常包括一次启动数据收集的远程启动会议,然后是现场服务,旨在实际查看环境并与员工对话,最后是讨论优化建议以及如何编制和交付报告。	2 个远程日 3 个现场日	21
升级帮助	请联系我们,以审查您的升级计划并提供改进建议。我们将向您介绍最佳实践并帮助您规避常见问题,确保您的升级尽可能顺利进行。然后,我们将在升级过程中随时待命,以便在出现任何问题时提供帮助。	1 个远程日 2 个现场日 8 小时计划备用	17
技术指导	您的环境中是否有复杂的产品?您是否需要了解如何以最佳方式维护和配置您的产品?您想知道产品赖以运行的底层结构吗?在非正式白板会议上向专家学习,我们将向您的员工传授知识。	2 个现场日	10
产品计划	您是否从自己拥有的产品中获得了全部价值?您是否知道未来版本中将推出的新功能?您是否有可靠的升级或迁移策略?您的增补策略是否与 OpenText 发布计划保持一致?我们将向您简要介绍您需要了解哪些信息才能最大限度地发挥 OpenText 解决方案的价值。	1 个远程日 2 个现场日	13
查错研讨会	您可以向多年来一直在对这些产品查错的专家学习一些提示与诀窍。我们将分享关于快速隔离问题的技术和工具,并与您的团队分享如何以最优方式配置和维护产品的最佳实践,以避免未来出现问题。	1 个远程日 2 个现场日	13
现场帮助	如果发生意外情况,我们可以派专家协助您,使您的系统恢复联机。	2 个现场日	10
现场建议	我们可以提供主动技术指导和说明,帮助您充分利用产品并避免任何陷阱。	1 个远程日 2 个现场日	13
远程协助	如果您无法等待到达您现场的行程时间,我们将连接到您的系统,并在几分钟内开始工作,加快解决问题的时间。	2 个远程日	6
计划备用	可以安排有经验的技术支持工程师在工作时间之外的特定日期和时间提供服务,同时您可以执行更新或维护。在工程师当班之前,可与其交谈长达一小时,以寻求建议并让他们熟悉您的系统和计划内更改。在工程师当班期间,可联系工程师,预计享有 30 分钟的响应时间。	8 小时	4
实施后支持	您最近是否安装或升级了您的产品?无论是您的员工做了这项工作,还是您聘请了专业服务人员或技术娴熟的合作伙​​伴提供服务,我们都可以介入,指导您如何维护新环境,帮助您解决出现的任何问题,并指导您如何从新解决方案中获得最大收益。	2 个现场日 4 周个性化支持	30
个性化支持	与指定的高级工程师合作,集中关注关键问题,获取实施建议,或查看配置和增补情况。	2 周(≤10 小时) 一周 5 天,1 天 9 小时,远程服务	10
脚本编写和测试自动化(适用于选定产品)	与专家合作,他们将提供有关设置脚本和测试自动化服务、报告设置或配置方面的指导。	5 个远程日	15

请立即联系我们, 审查您的情况之后, 我们将提供上述服务之一或利用以下核心模块为您构建定制化支持服务:	支持服务核心构建模块	点数
	工作时间之外的 4 小时计划备用	2 个点数
	1 天远程支持	3 个点数
	工作时间之外的 1 天远程支持	4 个点数
	1 天现场支持(最少 2 天)	5 个点数
	1 天现场支持(工作时间之外或通知时间少于 1 周)	6 个点数
	个性化支持(2 周内最多 10 小时,一周 5 天,1 天 9 小时,远程)	10 个点数





## 学习服务

灵活点数可用于我们广泛的学习服务。培训可帮助您方便获得安装、配置和管理 OpenText 产品和解决方案所需的知识，从而最大程度地利用您的产品投资。培训提供方式如下：

培训服务	说明
教员培训	由知识渊博的教员提供的传统培训。可以在线参加课程，也可以在您所在的地点参加。通常在实践实验室中授课，您可以在其中练习课程中讲授的概念。
数字化学习	只要有可用的因特网连接，就可以 24x7x365 全天候提供即时课程。OpenText 数字化学习以订阅的形式提供，使学生能够在需要时随时参加培训。
OpenText 认证	OpenText 认证系列可以帮助您证明您充分了解了以下主题和平台并掌握了相关技能：从工作负载管理、身份管理和端点管理到后端操作系统和集成。

所需的灵活点数数量因课程而异。

如果您对我们提供的学习服务有任何疑问，请联系[学习服务专家](#)或您的客户成功经理(CSM)。如需了解详情，请访问我们的[学习服务门户](#)。

咨询

灵活点数可用于兑换咨询服务, 服务范围从概念规划或设计到实施协助, 再到技术环境分析或类似的专家建议或帮助。凭借多年的经验, 我们可以帮助您充分利用您的 IT 投资, 并且不会加重 IT 员工的负担。我们的专业知识以及成熟的交付方法确保客户能够在更短的时间范围内取得切实成果并实现投资回报。这些服务包括超出支持服务范围的各种活动, 但这些活动根据时间来确定, 而不是与特定的可交付成果或目标相关联。

请在下方查看我们可以提供的咨询服务类型, 并与咨询经理联系, 以讨论您的灵活点数可用于哪些服务。

前提条件

- 咨询服务将在正常工作时间提供。
- 开始日期和日程表将在开始服务前商定。
- 除非另有约定, 否则咨询服务将以 1 周为增量进行兑换。

- 我们将审查您的申请, 以确定该范围是否适合灵活点数, 或者是否需要以额外费用获得工作陈述。



咨询服务	说明
评估	
实施评估	确定实施 OpenText 解决方案的总体工作范围。包括准备情况的评估和实施计划。
升级评估	确定升级到最新解决方案版本的技术准备和业务准备情况。
成熟度评估	确定 DevOps、IT4IT、混合云、企业移动、自动化或安全运营计划的就绪性并提供规划。
网络事件准备情况审查	参与安全管理, 侧重于为处理网络事件做好准备工作。
转型研讨会	
DevOps	优先考虑加快 DevOps 采用的计划, 并提高应用程序发布的速度。使您的组织能够加速转变为更加敏捷、以品质为导向、以用户为中心的组织。快速制胜。讨论价值贡献、问题和解决方案。
混合 IT	了解您的多供应商和服务集成项目的范围、规模和关键成功因素。寻求鼓舞士气的速效方案。充分利用 ITIL、COBIT 和 TOGAF 等框架。
咨询	
快速入门	快速实现某些 OpenText 软件的价值, 包括基本配置和支持。
自动化用例试点	展示自动化带来的成本或资源优势。
工作人员技能提升	现场帮助, 涵盖技术、管理或运营活动。
业务仪表盘	如何设计和构建仪表盘以监视关键 IT 指标并展示业务价值。

上述每项服务至少需要 5 天。所需的灵活点数因国家/地区而异。

---

## 如何兑换灵活点数

购买灵活点数后，您可以在购买后的 12 个月内将其兑换为服务。在 [OpenText 支持门户](#) 上的 [灵活点数菜单](#) 中，您可以查看您的点数历史记录或提交将您的灵活点数兑换为服务的交付请求。来自支持部、学习服务部或咨询部的经理将与您联系，讨论您的需求并安排交付。请至少在计划使用服务的前三周联系 OpenText，以便我们有时间安排适当的资源。

## 学习服务购买流程

如果想将灵活点数用于提供学习服务，请导航到 [OpenText 支持门户](#)，选择灵活点数菜单，然后提交“交付请求”并选择“学习服务”。我们的培训协调员将与您取得联系并讨论您的请求。

- 如果想参加教员培训，培训协调员将向您了解有关培训主题和学生数量的信息，确定您是喜欢公开课程还是私人课程，了解您是喜欢线上课程还是现场课程，然后您将收到一个可供您在学习服务门户上注册课程的代码。
- 如果想参加数字化学习或 OpenText 认证，培训协调员将通过电子邮件向您发送确认代码，供您在学习服务门户上参加数字化学习或认证考试。
- 如果想以后再报名参加课程或考试，我们可以将您的灵活点数以“培训单位”的形式存入您的学习服务帐户，供您在方便时登录学习服务门户注册课程或考试。

如果您有任何疑问，请联系培训协调员。附上您的姓名和联系信息、公司名称、TU 代码或支持协议 ID (如果有)、您购买的灵活点数以及您希望如何兑换灵活点数。请提供足够的信息，以便我们审核您的请求。培训协调员将在 2 个工作日内回复您的请求。

注意事项：

- 灵活点数不能兑换由培训合作伙伴提供的课程。
- 灵活点数不能兑换许可的 ART。

## 灵活点数政策

请参阅[灵活点数条款](#)，了解购买和使用灵活点数时需要遵循的条款。

## 关于 OpenText

OpenText 是一家全球软件公司，拥有 40 年交付和支持企业软件解决方案、帮助客户以更低的风险和更快的速度开展创新的丰富经验。凭借软件和安全方面的成熟经验，我们帮助客户充分利用新技术解决方案，同时最大限度发挥其关键 IT 基础设施和业务流程应用程序投资的价值。因此，客户可以构建、运营和保护 IT 系统，将现有业务逻辑和应用程序与新兴技术结合 - 完美衔接新环境与旧环境，满足日渐复杂的业务需求。

如需了解更多信息，请访问

[灵活点数](#)

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

与我们联系

