

# OpenText 彈性額度

以彈性額度兌換短期服務

指南

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

評論者指南

opentext™

## 彈性額度簡介

「彈性額度」是一種 OpenText™ 服務貨幣，可供您在需要時以彈性的方式取得額外短期服務。我們知道有時會發生一些情況：您遇到重大問題且需要有人到現場服務、您需要一些協助來安裝新的產品，或者您需要利用一些訓練，以瞭解如何更有效的管理並從您現有的解決方案中獲得價值。我們也知道在合約期間針對這些服務取得訂單核准有多麻煩。我們在此讓您的工作更加輕鬆：您可預先或在合約有效期間隨時購買「彈性額度」，在您

需要時為您提供所需服務的資金來源。我們希望您能擁有成功的 OpenText 解決方案使用體驗，因此請在您有需要時善用我們的服務。您可以在購買後 12 個月內隨時兌換您的彈性額度，用於支援、學習服務或諮詢服務。請聯絡我們，我們的客製化服務必能滿足您的需求。

本文件介紹您可以獲得的服務類型、兌換額度的指示，以及使用政策。





## 支援

您可以兌換彈性額度，用於各種針對您的需求量身打造的支援服務。我們會使用「支援」一節結尾處所列的核心建構元件，根據您的情況量身打造套件。請聯絡我們，來討論您獨特的環境、業務需求和未來計畫。為了讓您開始使用，我們列出了支援服務的範例，可協助您充分發揮 OpenText 軟體投資的效益。

## Premium Support

利用短期服務後，您可以繼續信賴我們。基於我們對您業務的獨特瞭解，我們可以讓您直接聯繫資深指定支援工程師，服務範圍涵蓋遠端支援至專屬現場資源，藉此持續為您提供個人化的服務。進一步瞭解 [Premium Support](#)。

## 支援服務範例

支援服務	說明	一般時間	彈性額度
可支援性評估	我們可以協助您主動預防問題，並將重大事件數量降至最低。我們將為您的環境提供正式的審查與分析，檢視會影響穩定性和效能的組態、修補程式更新狀態以及其他因素。完成後，我們會提供建議以最佳化您現有的系統，並善用最佳實務來避免問題發生。這項服務通常包括遠端啟動會議以開始收集資料，接著是現場實際操作以瞭解環境以及和您的員工對話，最後是討論建議內容和準備以及交付報告。	2 天遠端操作 3 天現場支援	21
升級協助	請讓我們一同檢視您的升級計畫，並提供改善建議。我們會教導您最佳實務，並協助您避免常見問題，確保您的升級能盡可能順利進行。然後，在升級期間我們將隨時待命，以便在遇到任何問題時提供協助。	1 天遠端操作 2 天現場支援 8 小時排程待命	17
技術指導	您的環境中是否有複雜的產品？您是否需要知道如何以最佳方式維護和設定產品？您是否想知道某項產品運作方式的基本結構？在非正式的白板會議中向專家學習，我們會向您的員工傳授相關知識。	2 天現場支援	10
產品規劃	您是否有效運用自己擁有之產品的完整價值？您是否知道未來版本會推出的新功能？您是否有完善的升級或移轉策略？您的修補程式策略是否符合 OpenText 的發行時程？我們將為您簡述如何讓您的 OpenText 解決方案發揮最大價值。	1 天遠端操作 2 天現場支援	13
疑難排解工作坊	向多年來為這些產品進行疑難排解的專家學習秘訣提示。我們將分享可快速隔離問題的技巧和工具，並將與您的團隊分享最佳實務，說明如何以最佳方式設定和維護您的產品，以避免未來發生問題。	1 天遠端操作 2 天現場支援	13
現場協助	發生出乎意料的狀況時，我們會派遣一位專家，協助您將系統恢復運作。	2 天現場支援	10
現場顧問	我們可以提供主動技術指導與指示，協助您充分發揮產品效用並避免任何潛在陷阱。	1 天遠端操作 2 天現場支援	13
遠端協助	當您沒有時間等待人員抵達現場時，我們會連接至您的系統，並盡快展開工作加速解決問題的時間。	2 天遠端操作	6
排程待命	在您更新或維護時，於營業時間外的指定時間和日期，安排一位經驗豐富的技術支援工程師提供服務。在您的待命期間之前，可與這位專家進行最多一小時的討論，以尋求建議及讓他們熟悉您的系統和預定變更。在待命期間，聯絡工程師的目標回應時間為 30 分鐘。	8 小時	4
實作後支援	您最近是否有安裝或升級產品？無論該工作是由您的員工進行，或者您是請專業服務或技術嫻熟的合作夥伴進行，我們都能介入教導您如何維護新環境、協助您處理發生的任何問題，並提供指導說明如何從新解決方案中獲得最大效益。	2 天現場支援 4 週個人化支援	30
個人化支援	與指定的資深工程師合作，集中處理重大問題、獲得實作建議，或檢視組態和修補程式。	2 週 ( $\leq 10$ 小時) 9x5，遠端	10
程序檔編寫與測試自動化 (適用於特定產品)	與專家合作，指導您如何設定程序檔編寫與測試自動化服務、報告設定或組態。	5 天遠端操作	15

**請立即與我們聯絡，在檢視您的情況後，我們會提供上述其中一項服務，或利用這些核心建構元件為您建立自訂支援服務：**

支援的核心建構元件	額度
營業時間以外的 4 小時排程待命時間	2 個額度
1 天遠端支援	3 個額度
營業時間以外的 1 天遠端支援	4 個額度
1 天現場支援 (最少 2 天)	5 個額度
1 天現場支援 (營業時間以外或 1 週以內通知)	6 個額度
個人化支援 (2 週期間內最多 10 小時, 9x5, 遠端)	10 個額度



## 學習服務

彈性額度可用於我們廣泛的學習服務。訓練可讓您便於取得安

裝、組態和管理 OpenText 產品與解決方案所需的知識，藉此幫助您獲得產品投資的最大效益。提供訓練的方式如下：

訓練服務	說明
講師引導的訓練	由知識豐富的講師提供傳統訓練。可在線上或在貴公司實地參加課程。課程一般是透過現場實作實驗室來教授，您可以在此練習課程中學到的概念。
數位學習	及時課程，只要有網際網路連線，24x7x365 全年無休隨時都可上課。OpenText 數位學習以訂閱形式提供，讓學員可在需要時隨時存取訓練內容。
OpenText 認證	OpenText 認證系列協助您證明自己對各種主題和平台的瞭解程度及技能，包含工作負載管理、身分識別管理、端點管理、後端作業系統和整合等。

所需的彈性額度數量因課程而異。

如果您對於我們提供的學習服務有任何問題，請聯絡學習服務專員，或聯絡您的客戶成功經理 (CSM)。您可以在我們的學習服務入口網站找到其他資訊。

## 諮詢

彈性額度可用於兌換諮詢服務，範圍包括概念規劃或設計、導入協助，到技術環境分析或類似的專家建議或協助。我們利用多年經驗來協助您在不加重 IT 人員負擔的前提下，從 IT 投資中獲利。我們的專業知識與實證可行的交付方法，讓客戶能在加速的時間框架內獲得實質成果並實現投資報酬。這些服務包括支援服務範圍以外的活動，但這些活動以時間為基礎，而非與特定交付項目或目標相關。

請參閱下方範例，瞭解我們能提供的諮詢服務類型，並與諮詢經理聯絡，以討論哪些服務可與您的彈性額度搭配使用。

### 假設條件

- 諮詢服務將於正常營業時間內提供。
- 開始日期和排程將在開始前達成協議。
- 諮詢服務會以 1 週為間隔進行兌換，除非另有協議。

- 我們會審核申請，以判斷彈性額度的適用範圍，或是否需要額外付費的工作陳述。



諮詢服務	說明
<b>評估</b>	
導入評估	判斷導入 OpenText 解決方案的整體作業範圍。包括就緒程度評估和導入規劃。
升級評估	判斷技術和業務對於升級至最新版解決方案的就緒程度。
成熟度評估	判斷就緒程度並提供對 DevOps、IT4IT、混合雲端、行動版企業、自動化或安全作業計畫的規劃。
網路事件就緒程度審查	資安措施著重於妥善應對事件的能力。
<b>轉型工作坊</b>	
DevOps	優先採用計畫來加速導入 DevOps，並改善應用程式發行速度。加速您轉型為更靈活、以品質為導向，並以使用者為中心的組織的能力。快速致勝。討論價值貢獻、議題與解決方案。
混合式 IT	為您的多供應商與服務整合專案實現範圍、規模與關鍵成功因素。找出能產生動力的快速致勝機會。運用 ITIL、COBIT 以及 TOGAF 等架構。
<b>諮詢</b>	
快速入門	加速特定 OpenText 軟體的價值實現時間，包括基本組態與啟用。
自動化應用案例前導試驗	展現自動化的成本或資源效益。
加強人員技能	涵蓋管理、行政或營運活動的現場協助。
業務儀表板	如何設計與建置儀表板，以監控關鍵 IT 指標並展現商業價值

上述每項服務需要至少 5 天。所需的彈性額度數量因國家/地區而異。

## 如何兌換彈性額度

購買彈性額度後，您可在購買後最多 12 個月內將其用於兌換服務。在 [OpenText 支援入口網站](#) 上，您會找到 **Flexible Credits menu**(彈性額度功能表)，您可以在其中查看您的「Credit History」(額度使用歷程)，或提交「Delivery Request」(交付申請) 用您的彈性額度兌換服務。支援、學習服務或諮詢部門的經理將與您聯絡，討論您的需求並安排交付。在您計畫使用服務前，請至少提前三週聯絡 OpenText，以便我們有時間安排適當的資源。

## 學習服務兌換程序

如果您想將彈性額度用於學習服務方案，請導覽至 [OpenText 支援入口網站](#)，選擇「Flexible Credit」(彈性額度) 功能表，提交「Delivery Request」(交付申請) 並選擇「Education request」(教育要求)。訓練協調人員會與您聯絡，以討論您的要求。

- 如果您想要進行講師引導式訓練，訓練協調人員會收集有關主題和學員人數的資訊，判斷您想要公開或私人講習，瞭解您想要進行虛擬或現場訓練，然後會傳送一組代碼給您，讓您在學習服務入口網站上註冊課程。
- 如果您想進行數位學習或 OpenText 認證，訓練協調員會以電子郵件寄一組確認代碼給您，讓您在學習服務入口網站上存取您的數位學習或認證測驗。
- 如果您想在未來註冊課程或測驗，我們可以將您的彈性額度以「訓練單元」的形式存入您的學習服務帳戶中，以便您於方便時登入學習服務入口網站註冊課程或測驗。

如果您有任何問題，請聯絡訓練協調人員。請提供您的姓名和聯絡人資料、公司名稱、TU 代碼或支援合約 ID (若有)、您已購買的彈性額度數量，以及您想如何兌換彈性額度。請提供充分的資訊，以利我們審核您的申請。訓練協調人員會在 2 個工作天內回應您的申請。

需注意的幾項限制：

- 彈性額度不可兌換由訓練合作夥伴提供的課程。
- 彈性額度不可兌換已授權的 ART。

## 彈性額度政策

請參閱彈性額度條款，瞭解規範購買與使用彈性額度的條款。

## 關於 OpenText

OpenText 是擁有 40 年經驗的全球軟體公司，專門提供並支援企業軟體解決方案，協助客戶以較低風險加快創新腳步。我們在軟體與安全方面的專業備受肯定，得以支援客戶運用新的技術解決方案，同時發揮既有關鍵 IT 基礎架構與商務應用程式投資的最大價值。如此一來，客戶便可建置、操作及保護結合新興技術及既有業務邏輯與應用程式的 IT 系統 (就本質而言是指新舊融合)，以因應其日益複雜的業務需求。

如需更多資訊，請瀏覽  
彈性額度

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

與我們交流

