



灵活积分目录

针对非云端客户提供的短期服务

简介

灵活积分是一种 OpenText 货币，可让您在有需要时，以灵活的方式获取额外的短期服务。我们知道事情总会发生：您有一个关键问题，需要有人在现场，您可以使用一些关于升级的建议，或者您可以使用一些培训来更好地管理新的解决方案。

我们知道在这些服务的合同中期获得采购订单批准有多么麻烦。我们的目的就是要让您的生活更加轻松。灵活积分可以提前购买，也可以在合同有效期内的任何时候购买，以便在您需要时为您需要的服务提供资金来源。我们希望您顺利体验 OpenText 解决方案，因此当您需要我们时，请利用我们的支持和服务团队享受短期服务。您可以在购买支持服务、咨询服务和学习服务后的 12 个月内随时兑换您的灵活积分。联系我们，我们将根据您的需求定制服务。

核心计划益处



便利 - 在您需要时随时可以使用的积分缓存，而无需请求新的采购订单



灵活 - 根据您的需求，使用积分购买一系列服务



敏捷 - 快速响应临时服务



安心 - 在您需要时及时获得帮助，让您高枕无忧

支持服务

灵活积分可以兑换各种短期支持服务。我们将根据您的实际情况，利用下列核心服务模块，为您定制专属方案。通过 FlexibleCredits@OpenText.com 联系我们，以讨论您独特的环境、业务需求和未来计划，高级支持团队将打造相应服务，以帮助您达成目标。

支持服务的核心模块	灵活积分
工作时间之外 4 小时计划待命	2
1 天远程支持	3
工作时间之外 1 天远程支持	4
1 天现场支持 (最少 2 天)	5
1 天现场支持 (工作时间之外或 1 周内通知)	6
1 个月高级 NSE、TAM 或 ESM	13
1 个月高级 SSE	26

首先，下方是支持服务示例，它将帮助您从 OpenText 软件投资中获得最大收益。您的具体请求可能需要比下述服务更多或更少的时间。如果您没有看到符合您需求的服务，请通过 FlexibleCredits@OpenText.com 联系我们，以讨论我们能如何提供帮助。

支持服务	描述	一般时间	灵活积分
产品更新建议	专家对您的升级计划进行审核，并提出改进建议。 OpenText 高级支持专家将向您介绍最佳实践，以帮助避免常见问题。然后，当您执行更新时，专家将通过计划待命提供服务，以便在出现任何问题时提供远程技术支持。 尽管如此，仍需要专业服务项目来为大型、复杂的升级提供全面的升级计划，并为您执行升级。	1 天远程 2 天现场 8 小时计划待命	17
技术指导	与您的员工分享知识的非正式白板会议。 与高级支持专家的会议可能包括管理您的产品的最佳实践概述、如何利用特性和功能的贴士、如何充分维护和配置您的解决方案的建议、快速排除问题的技术和工具，或您要求的其他主题。	2 天现场	10
产品规划	产品规划会议，审核产品路线图并帮助强化软件更新策略和实践，以确保您始终运行受支持的全功能产品版本。 与高级支持专家的会议包括分享产品发布时间表、修补实践以符合最佳实践，以及讨论版本之间的特性和功能差异。	1 天远程 2 天现场	13
现场协助	高级支持现场协助，针对关键故障排除、配置和维护或约定的其他任务。	2 天现场	10
远程协助	与高级支持专家进行远程协作，他们将连接到您的系统，以协助故障排除、配置和维护或其他约定的任务。	2 天远程	6
计划待命	当您执行更新或维护时，经验丰富的高级支持专家将在工作时间之外的特定时间和日期远程提供服务。 在待命期之前，与该专家沟通长达一个小时，寻求建议，并让他们熟悉您的系统和计划的更改。在待命期间，联系工程师，目标响应时间为 30 分钟。	8 小时	4

支持服务	描述	一般时间	灵活积分
高级 NSE、TAM 或 ESM	与指定的高级支持专家合作，以集中精力解决关键问题，或者在重要项目期间与直接联系人协同合作。	1 个月 长达 24 小时 9x5，远程	13
高级 SSE	与指定的高级支持 SSE 合作，以集中精力解决关键问题，或者在重要项目期间与直接联系人协同合作。	1 个月 长达 40 小时 9x5，远程	26

咨询服务

- 灵活积分可以以 1 周为增量兑换选定类型的咨询服务，包括支持服务范围之外的活动，但以时间为基础，而不是绑定特定的交付成果或目标。
- 请求将予以审核，以确定该范围适合灵活积分，还是需要工作说明书并承担额外成本。
- 咨询服务一次可能限于 3 周。

咨询服务所需的灵活积分数量因国家/地区而异。

注意：对于内容、体验和精选分析以及人工智能和网络产品，目前仅提供以下服务：

档案中心 基础升级	档案中心基础升级提供档案中心标准部署到最新版本的就地升级，并涵盖 2 个环境（生产+测试）或多达 2 个服务器
档案中心 增强升级	档案中心增强升级提供档案中心部署到最新版本的升级（就地或平行），并涵盖 2 个环境（生产+测试）或多达 4 个服务器/环境。
采用策略 开发 FasTrak	OpenText 采用战略开发 FasTrak 有助于缩小技术和人之间的差距。作为该模块化套餐的一部分，OpenText 专业服务对不同用户群体进行分析与画像，明确学习目标，考虑行为因素，并制定整体计划以最大限度地提高用户采用率。
云端就绪 评估 FasTrak	OpenText 的云端就绪评估服务为考虑在云端运行 OpenText 信息管理解决方案的组织提供分析和建议。该项目提供云端就绪报告，推荐过渡策略，以最大限度地减少业务中断，同时在未来状态系统的架构中最大限度地利用云端技术
升级 评估 FasTrak	OpenText 的升级评估服务为计划将 OpenText 产品或解决方案升级到最新版本并希望利用 OpenText 专家的最佳实践来制定最佳升级策略的组织提供分析和建议

了解更多信息：<https://www.opentext.com/services/consulting>

学习服务

灵活积分可用于学习服务。请参阅下方产品和服务以及所需的灵活积分数量：

培训服务	描述	灵活积分
讲师主导型培训	通过讲师提供传统培训。课程通过虚拟方式提供，在世界各地教室上课。课程一般通过实操实验室传授，您可实践在课程中教授的概念。	公共 2/学生/天
订阅	自定进度课程，只要有互联网连接，即可 24x7x365 全天候上课。OpenText 学习订阅供您访问学习路径中的所有课程。	标准-10 高级-14
认证	OpenText 认证供您验证您的技能和专业知识。认证有效期为三年。分享您的数字徽章以认可您的成就。	1/每次尝试

*以上定价适用于澳大利亚、比利时、加拿大、丹麦、法国、德国、荷兰、瑞典、瑞士、英国和美国。请通过 FlexibleCredits@OpenText.com 联系我们，以了解其他国家的定价。

了解更多信息：<https://www.opentext.com/learning-services/>

如何购买

您可以通过两种方式购买灵活积分：

1. 通过您的许可证预付或续订时购买 - 在长达一年的时间里享受额外的消费力和轻松购买体验。
2. 在您的合同有效期内的任何时间 - 应对全年出现的需求或问题。

如何兑换灵活积分

灵活积分可以在购买之日起长达 12 个月内兑换服务，或直到灵活积分合同结束，以时间较长者为准。未使用的灵活积分不会结转到下一个合同期。您应充分提前做好计划，以便在灵活积分到期之前交付服务。

对于网络安全、开发运营、OSM 和产品组合解决方案，支持门户上的灵活积分菜单可供您检查您的积分历史记录或提交交付请求，以兑换您的灵活积分，享受服务。支持服务、学习服务或咨询服务代表将联系您，讨论您的需求并安排交付。

有关其他解决方案，请发送电子邮件至 FlexibleCredits@OpenText.com 并随附以下信息：

主题行：灵活积分兑换

电子邮件正文：

- 所请求服务的描述
- 正在兑换的灵活积分数量（如果您知道）
- 请求的服务开始日期
- 服务合同编号
- 联系人姓名、电子邮件和电话号码
- 交付服务的国家/地区（如果在美国，则为州）

高级支持经理将联系您，讨论您的需求并安排交付。

请在您希望享受服务前至少三周联系 OpenText，以便我们有时间安排适当的资源。

灵活积分政策

请参阅[灵活积分手册](#)，了解适用于购买和使用灵活积分的条款。

高级支持

在我们为您提供短期服务后，您可以通过我们的高级支持计划继续与 OpenText 专家协同合作，该计划可供您直接触指定的高级支持工程师。可提供的服务包括远程支持和专用现场资源。了解更多关于[高级支持](#)的信息。

有关灵活积分的更多信息

有关 OpenText 灵活积分的更多信息，请[联系我们](#)或发送电子邮件至 FlexibleCredits@OpenText.com。

关于 OpenText

OpenText 致力于数码世界赋能，为组织在现场或者通过云处理信息创造一种更好的方式。关于 OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX) 的更多信息，请访问：opentext.com。

关注我们：

[X](#) | [LinkedIn](#)