



Flexible-Credits-Katalog

Kurzfristige Leistungen für Off-Cloud-Kunden

Einleitung

Flexible Credits sind eine Währung von OpenText, mit der Sie bei Bedarf kurzfristig zusätzliche Leistungen in Anspruch nehmen können. Wir wissen, dass jederzeit unvorhergesehene Situationen eintreten können – beispielsweise ein kritisches Problem, das Unterstützung vor Ort erfordert, der Wunsch nach einer Beratung zu einem Upgrade oder der Bedarf, im Rahmen einer Schulung mehr über eine neue Lösung zu erfahren.

Wir wissen auch, wie aufwendig es sein kann, während eines laufenden Vertrags die erforderlichen Freigaben für zusätzliche Leistungen zu erhalten. Deshalb möchten wir Ihnen diesen Prozess erleichtern. Flexible Credits können Sie entweder im Voraus oder jederzeit während der Laufzeit Ihres Vertrags erwerben. Dadurch haben Sie die benötigten Services bereits vorab bezahlt und können sie genau dann nutzen, wenn Bedarf besteht. So profitieren Sie jederzeit von der Unterstützung unserer Support-, Beratungs- und Serviceteams und stellen sicher, dass Sie den größtmöglichen Nutzen aus Ihren OpenText-Lösungen ziehen. Ihre Flexible Credits können Sie innerhalb von 12 Monaten nach dem Kauf für Supportleistungen, Beratungsdienstleistungen und Schulungsangebote einlösen. Kontaktieren Sie uns, um ein individuell auf Ihre Anforderungen zugeschnittenes Angebot zu erhalten.

Die wichtigsten Vorteile des Programms

-  **Komfort** – Jederzeit verfügbares Credit-Guthaben, ohne Aufwand für neue Bestellprozesse
-  **Flexibilität** – Credits für eine breite Palette an Leistungen – ganz nach Ihren individuellen Anforderungen
-  **Agilität** – Schnell verfügbare Ad-hoc-Leistungen
-  **Sicherheit** – Sofort verfügbare Hilfe – für ein gutes und sicheres Gefühl

Support-Leistungen

Flexible Credits können für eine Vielzahl an kurzfristigen Support-Leistungen eingelöst werden. Wir schnüren Ihnen aus den unten aufgeführten Kernbausteinen ein maßgeschneidertes Paket für Ihre Situation. Wenden Sie sich an FlexibleCredits@OpenText.com, um Ihre spezielle Umgebung, Geschäftsanforderungen und zukünftigen Pläne zu besprechen. Das Premium-Support-Team stellt ein strukturiertes Angebot zusammen, das sie bei der erfolgreichen Umsetzung unterstützt.

Kernbausteine für Support-Leistungen	Flexible Credits
4 Stunden geplante Bereitschaft außerhalb der Geschäftszeiten	2
1 Tag Remote-Support	3
1 Tag Remote-Support außerhalb der Geschäftszeiten	4
1 Tag Support vor Ort (mindestens 2 Tage)	5
1 Tag Support vor Ort (außerhalb der Geschäftszeiten oder mit einer Vorlaufzeit von unter 1 Woche)	6
1 Monat Premium NSE, TAM oder ESM	13
1 Monat Premium SSE	26

Zum Einstieg finden Sie unten einen Auszug der Support-Leistungen, mit denen Sie das volle Potenzial Ihrer Investition in OpenText-Software ausschöpfen. Je nach Anforderung kann der tatsächliche Zeitaufwand bei den unten beschriebenen Leistungen abweichen. Wenn Sie keine passende Leistung für Ihre Anforderungen finden, wenden Sie sich bitte an FlexibleCredits@OpenText.com. Gemeinsam finden wir eine Lösung.

Support-Leistung	Beschreibung	Übliche Zeit	Flexible Credits
Beratung zu Produkt-Updates	Eine Überprüfung Ihres Upgrade-Plans durch Experten, die Ihnen Verbesserungsvorschläge unterbreiten. Ein Premium-Support-Experte von OpenText berät Sie zu den Best Practices, um gängige Probleme zu vermeiden. Während des Updates steht der Experte im Rahmen der geplanten Bereitschaft für technischen Remote-Support bei Problemen zur Verfügung. Professional Services bleiben aber weiterhin essenziell, da hierbei sowohl die Planung eines umfassenden Upgrade-Plans als auch die Durchführung umfangreicher und komplexer Upgrades sichergestellt wird.	1 Remote-Tag 2 Tage vor Ort 8 Stunden geplante Bereitschaft	17
Technisches Mentoring	Eine informelle Whiteboard-Session zur Wissensvermittlung an Ihre Beschäftigten. Eine Sitzung mit einem Premium-Support-Experten kann unterschiedliche Inhalte umfassen: einen Überblick über die Best Practices zur Verwaltung Ihres Produkts, Tipps zur Nutzung der Features und Funktionen, Ratschläge zur optimalen Wartung und Konfiguration Ihrer Lösungen, Techniken und Tools zur schnellen Isolation von Problemen sowie sonstige Themen (je nach Kundenwunsch).	2 Tage vor Ort	10
Produktplanung	Eine Produktplanungssitzung, in der die Produkt-Roadmap überprüft und die Software-Update-Strategie und -Prozesse optimiert werden, damit Sie stets eine unterstützte Vollversion des Produkts nutzen. Die Sitzung mit einem Premium-Support-Experten umfasst Informationen zu Produktversionsplänen, Patch-Prozesse nach Best Practices und Feature- und Funktionsunterschiede der einzelnen Versionen.	1 Remote-Tag 2 Tage vor Ort	13
Unterstützung vor Ort	Premium Support vor Ort für kritische Fehlersuche und -beseitigung, Konfiguration und Wartung und sonstige vereinbarte Aufgaben.	2 Tage vor Ort	10

Support-Leistung	Beschreibung	Übliche Zeit	Flexible Credits
Remote-Unterstützung	Remote-Zusammenarbeit mit einem Premium-Support-Experten, der sich direkt mit Ihrem System verbindet, um Sie bei Fehlersuche und -beseitigung, Konfiguration und Wartung sowie sonstigen vereinbarten Aufgaben zu unterstützen.	2 Remote-Tage	6
Geplante Bereitschaft	Ein erfahrener Premium-Support-Experte steht Ihnen bei Updates oder Wartungsarbeiten zu einem festgelegten Termin außerhalb der Geschäftszeiten zur Verfügung. Vor der Bereitschaftsphase können Sie bis zu eine Stunde lang mit dem Experten sprechen, um sich beraten zu lassen. In dieser Zeit macht sich der Experte auch mit Ihrem System und den geplanten Änderungen vertraut. Während der Bereitschaftsphase erreichen Sie ihn mit einer Zielreaktionszeit von 30 Minuten.	8 Stunden	4
Premium NSE, TAM oder ESM	Arbeiten Sie mit einem designierten Premium-Support-Experten zusammen, der Ihnen bei kritischen Problemen hilft und Sie bei wichtigen Projekten persönlich begleitet.	1 Monat Bis zu 24 Stunden 9×5, Remote	13
Premium SSE	Arbeiten Sie mit einem designierten Premium-Support-SSE zusammen, der Ihnen bei kritischen Problemen hilft und Sie bei wichtigen Projekten persönlich begleitet.	1 Monat Bis zu 40 Stunden 9×5, Remote	26

Beratungsdienstleistungen

- Flexible Credits können in 1-Wochen-Einheiten für ausgewählte Beratungsdienstleistungen eingelöst werden. Diese gehen über den Umfang der Support-Leistungen hinaus, sind jedoch zeitbasiert und nicht an bestimmte Ergebnisse oder Ziele geknüpft.
- Die Anfragen werden geprüft, um zu klären, ob sie mit Flexible Credits umgesetzt werden können oder ob eine gesonderte Leistung erforderlich ist, für die weitere Kosten berechnet werden.
- Die Beratungsdienstleistungen sind möglicherweise auf je 3 Wochen begrenzt.

Die Anzahl der für Beratungsdienstleistungen benötigten Flexible Credits ist je nach Land unterschiedlich.

Hinweis: Für Content-, Experience- und ausgewählte Analytics- sowie KI- und Cyber-Produkte sind derzeit nur die folgenden Leistungen verfügbar:

Archive Center Basis-Upgrade	Das Basis-Upgrade für Archive Center umfasst ein In-Place-Upgrade einer Standardinstallation des Archive Center auf die neueste Version, für 2 Umgebungen (Prod. + Test) oder bis zu 2 Server.
Archive Center Erweitertes Upgrade	Das erweiterte Upgrade für das Archive Center umfasst ein Upgrade (In-Place oder parallel) einer Standardinstallation des Archive Center auf die neueste Version, für 2 Umgebungen (Prod. + Test) oder bis zu 4 Server/Umgebungen.
Einführungsstrategie FasTrak-Entwicklung	Die OpenText-Einführungsstrategie „FasTrak-Entwicklung“ verbindet Technologie und Mensch. Im Rahmen dieses modularen Pakets erstellt das Professional-Services-Team von OpenText Benutzergruppenprofile, identifiziert Lernziele, berücksichtigt Verhaltensaspekte und entwickelt einen umfassenden Plan zur Förderung der Benutzerakzeptanz.
Cloud-Fähigkeit FasTrak-Beratung	Die Beratung von OpenText zur Cloud-Fähigkeit bietet Analyse- und Beratungsleistungen für Unternehmen, die ihre Informationsmanagementlösung von OpenText in der Cloud ausführen möchten. Im Rahmen dieser Leistung wird ein Cloud-Fähigkeitsbericht erstellt. Dieser enthält Empfehlungen für einen Migrationsansatz, der Geschäftsunterbrechungen minimiert und gleichzeitig die Nutzung von Cloud-Technologien in der zukünftigen Systemarchitektur optimiert.
Upgrade FasTrak-Beratung	Die Upgrade-Beratung von OpenText bietet Analyse- und Beratungsleistungen für Unternehmen, die ein Upgrade auf die neueste Version eines Produkts oder einer Lösung von OpenText planen und anhand der Best Practices von OpenText-Experten eine optimale Upgrade-Strategie entwickeln möchten.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.opentext.com/services/consulting>

Lerndienste

Flexible Credits können für Lerndienste eingelöst werden. Die Angebote und die Anzahl der benötigten Flexible Credits finden Sie unten:

Lerndienst	Beschreibung	Flexible Credits
Schulung mit Kursleiter	Klassische Schulung mit Kursleiter. Die Kurse sind global verfügbar – virtuell und als Präsenzsulung. Die Kurse werden in der Regel anhand von praxisorientierten Labs unterrichtet, bei denen Sie die im Kurs vermittelten Konzepte üben können.	Öffentlich 2/Teilnehmer/ Tag
Abonnements	Kurse zum Selbststudium, 24×7×365 verfügbar (Internetverbindung erforderlich). Mit den Lernabonnements von OpenText erhalten Sie Zugang zu allen Kursen Ihres Lernpfads.	Standard-10 Premium-14

Lerndienst	Beschreibung	Flexible Credits
Zertifizierungen	Mit OpenText-Zertifizierungen weisen Sie Ihre Kompetenzen und Ihr Fachwissen nach. Die Zertifizierung ist drei Jahre lang gültig. Teilen Sie Ihr digitales Abzeichen, damit Ihre Leistung anerkannt wird.	1 pro Versuch

*Die oben genannten Preise gelten für Australien, Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Kanada, die Niederlande, Schweden, die Schweiz, das Vereinigte Königreich und die Vereinigten Staaten. Preise für weitere Länder erhalten Sie auf Anfrage per E-Mail an FlexibleCredits@OpenText.com

Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.opentext.com/learning-services/>

Kauf

Zum Kauf von Flexible Credits stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

1. Bereits beim Erwerb oder der Verlängerung Ihrer Lizenz profitieren Sie von zusätzlichen Mitteln und einer einfachen Beschaffung – und das für bis zu ein Jahr.
2. Jederzeit während der Laufzeit Ihres Vertrags – decken Sie Anforderungen oder Probleme ab, die im Laufe des Jahres auftreten.

Einlösen von Flexible Credits

Flexible Credits können innerhalb von 12 Monaten ab dem Kaufdatum oder bis zum Ende des Flexible-Credits-Vertrags eingelöst werden, maßgeblich ist dabei der jeweils längere Zeitraum. Ungenutzte Flexible Credits werden nicht in den nächsten Vertragszeitraum übertragen. Planen Sie daher frühzeitig, damit Sie die Leistungen vor dem Ablauf der Flexible Credits nutzen können.

Wenn Sie Cybersicherheits-, Dev-Ops-, OSM- und Portfoliolösungen nutzen, können Sie über das Flexible-Credits-Menü im Support-Portal Ihre Credit-Historie einsehen oder eine Leistungsanfrage einreichen, um Flexible Credits einzulösen. Ein Vertreter für Support-Leistungen, Lerndienste bzw. Beratungsdienstleistungen meldet sich bei Ihnen, um Ihre Anforderungen zu besprechen und die Leistungserbringung zu organisieren.

Wenn es um andere Lösungen geht, senden Sie eine E-Mail mit folgenden Angaben an FlexibleCredits@OpenText.com:

Betreff: Einlösen von Flexible Credits

E-Mail-Text:

- Beschreibung der angeforderten Leistung
- Anzahl der eingelösten Flexible Credits (wenn bekannt)
- Gewünschtes Startdatum der Leistung
- Wartungsvertrags-Nr.

- Name, E-Mail und Telefonnummer des Ansprechpartners
- Land (in den USA Bundesstaat), in dem die Leistung erbracht wird

Ein Premium Support Manager meldet sich bei Ihnen, um Ihre Anforderungen zu besprechen und die Leistungserbringung zu organisieren.

Bitte kontaktieren Sie OpenText mindestens drei Wochen vor dem gewünschten Leistungsdatum, damit wir die entsprechenden Ressourcen einplanen können.

Flexible-Credits-Richtlinie

Die Bedingungen für den Kauf und die Nutzung von Flexible Credits finden Sie im [Flexible-Credits-Handbuch](#).

Premium Support

Nach Abschluss der kurzfristigen Leistungen können Sie im Rahmen des Premium-Support-Programms, über das Sie direkten Zugang zu designierten Senior Support Engineers erhalten, weiter mit OpenText zusammenarbeiten. Das Angebot reicht von Remote-Unterstützung bis hin zu dedizierten Mitarbeitern vor Ort. Weitere Informationen über den [Premium Support](#).

Mehr über Flexible Credits

Wenn Sie mehr über Flexible Credits von OpenText erfahren möchten, [kontaktieren Sie uns](#) bitte oder senden Sie eine E-Mail an FlexibleCredits@OpenText.com.

Über OpenText

OpenText macht Digitalisierung möglich und bietet Organisationen bessere Bedingungen im Umgang mit Daten – ob lokal oder in der Cloud. Weitere Informationen zu OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX) erhalten Sie auf opentext.com.

Kontaktieren Sie uns:

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