



Catálogo de créditos flexibles

Servicios inmediatos para clientes fuera de la nube

Introducción

Los créditos flexibles son la moneda de OpenText y le ofrecen una manera flexible de obtener servicios adicionales inmediatamente cuando los necesita. El día a día de las empresas está lleno de imprevistos. Por ejemplo, puede que haya sufrido un problema grave y necesite que un técnico acuda a sus instalaciones lo antes posible, o simplemente le vendría bien recibir consejo sobre una actualización o formación para gestionar mejor una nueva solución.

Sin embargo, somos conscientes de lo difícil que es conseguir que las órdenes de compra para este tipo de servicios se aprueben a mitad de contrato. Por eso, queremos ponérselo fácil con los créditos flexibles de OpenText, que puede adquirir por adelantado o en cualquier momento durante la vigencia de su contrato y utilizar como fuente de financiación para los servicios que necesite, cuando los necesite. Si desea disfrutar de la mejor experiencia con las soluciones de OpenText, no dude en recurrir a nuestros equipos de soporte y servicios para obtener asistencia inmediata cuando la necesite. Podrá canjear sus créditos flexibles en cualquier momento durante los 12 meses siguientes a la compra por servicios de soporte, servicios de consultoría o servicios de formación. También puede ponerse en contacto con nosotros para que le diseñemos una oferta de servicios a medida adaptados a sus necesidades.

Principales ventajas del programa:



Comodidad – Un saldo de créditos listo para usar cuando lo necesite, sin la molestia de tener que solicitar una nueva orden de compra.



Flexibilidad – Utilice los créditos para una amplia variedad de servicios adaptados a sus necesidades.



Agilidad – Respuesta rápida en servicios puntuales.



Tranquilidad – Asistencia siempre disponible cuando la necesita, para que nada le quite el sueño.

Servicios de soporte

Los créditos flexibles pueden canjearse por diversos servicios de soporte inmediato. Crearemos un paquete a la medida de sus necesidades utilizando los elementos básicos que se enumeran a continuación. Contacte con nosotros escribiendo a FlexibleCredits@OpenText.com para comentar las particularidades de su entorno, sus necesidades empresariales y sus planes de futuro, y el equipo de Premium Support diseñará un servicio orientado a la consecución de sus objetivos.

Elementos básicos de los servicios de soporte	Créditos Flexibles
Servicio de guardia programada durante 4 horas fuera del horario laboral	2
1 día de soporte remoto	3
1 día de soporte remoto fuera del horario laboral	4
1 día de soporte in situ (mínimo de 2 días)	5
1 día de soporte in situ (fuera del horario laboral o con menos de 1 semana de preaviso)	6
1 mes de soporte a cargo de un NSE, TAM o ESM Premium	13
1 mes de soporte a cargo de un SSE Premium	26

Para empezar, a continuación encontrará una muestra de servicios de soporte que le ayudarán a sacar el máximo partido a su inversión en software de OpenText. No obstante, es posible que su solicitud concreta requiera más o menos tiempo que los ejemplos que se describen a continuación. Si no encuentra un servicio que coincida con sus necesidades, contacte con nosotros escribiendo a FlexibleCredits@OpenText.com para hablar de cómo podemos ayudarle.

Servicio de soporte	Descripción	Requisitos de tiempo habituales	Créditos Flexibles
Asesoramiento para una actualización de producto	Un análisis de su plan de actualización a cargo de un experto con recomendaciones para mejorarlo. Un miembro de Premium Support de OpenText le propondrá buenas prácticas para ayudarle a evitar los problemas más comunes. Después, este experto estará disponible a través del servicio de guardia programada mientras ejecuta la actualización para proporcionarle soporte técnico remoto en caso de que surja algún problema. Tenga en cuenta que esta intervención no exime de la necesidad de que el departamento de servicios profesionales planifique de manera integral actualizaciones de gran envergadura y complejidad y las ejecute por usted.	1 día en remoto 2 días in situ 8 horas de guardia programada	17
Asesoramiento técnico	Una sesión de briefing informal para compartir conocimientos con su personal. La sesión con uno de nuestros expertos de Premium Support puede ofrecerle una visión general de las buenas prácticas para administrar su producto, consejos sobre cómo sacar el máximo partido a sus características y funcionalidades, recomendaciones para mantener y configurar su solución de forma óptima, técnicas y herramientas para identificar problemas rápidamente, u otros temas que usted solicite.	2 días in situ	10
Planificación de producto	Una sesión de planificación del producto para revisar su hoja de ruta y ayudarle a consolidar su estrategia de actualización y prácticas para asegurarse de usar siempre una versión del producto compatible y con todas las funciones. La sesión con uno de nuestros expertos de Premium Support incluye el intercambio de calendarios de lanzamiento de productos, técnicas de instalación de parches acordes con las buenas prácticas y un análisis de las diferencias entre las distintas versiones en términos de características y funcionalidades.	1 día en remoto 2 días in situ	13

Servicio de soporte	Descripción	Requisitos de tiempo habituales	Créditos Flexibles
Asistencia in situ	Asistencia in situ de Premium Support para la resolución de problemas críticos, tareas de configuración y mantenimiento, o cualquier otra necesidad que se acuerde.	2 días in situ	10
Asistencia remota	Colaboración en remoto con un experto de Premium Support que se conectará a su sistema para asistirle con la resolución de problemas, tareas de configuración y mantenimiento, o con cualquier otra necesidad que se acuerde.	2 días en remoto	6
Guardia programada	Un experto de Premium Support altamente experimentado estará disponible para ayudarle de forma remota a una hora y fecha concretas fuera del horario laboral mientras usted realiza actualizaciones o tareas de mantenimiento. Podrá hablar con este experto durante un máximo de una hora antes del periodo de guardia para pedirle consejo y que se familiarice con su sistema y los cambios previstos. Durante el periodo de guardia, el ingeniero le responderá en un plazo previsto de 30 minutos.	8 horas	4
NSE, TAM o ESM Premium	Reciba atención personalizada de un experto designado de Premium Support durante la resolución de un problema crítico o cuente con él como contacto directo durante un proyecto clave.	1 mes Hasta 24 horas 9×5, en remoto	13
SSE Premium	Reciba atención personalizada de un SSE designado de Premium Support durante la resolución de un problema crítico o cuente con él como contacto directo durante un proyecto clave.	1 mes Hasta 40 horas 9×5, en remoto	26

Servicios de consultoría

- En determinados tipos de servicios de consultoría cuyas actividades van más allá del alcance de los servicios de soporte, pero que se tarifican por tiempo en lugar de sobre la base de resultados u objetivos específicos, los créditos flexibles pueden canjearse en periodos de 1 semana.
- Las solicitudes se examinarán para determinar si los créditos flexibles son adecuados para cubrir el alcance o si se requiere una declaración de trabajo con un coste adicional.
- Los servicios de consultoría pueden limitarse a un máximo de 3 semanas por solicitud.

El número de créditos flexibles necesarios para acceder a los servicios de consultoría varía según el país.

Nota: En las categorías de Contenido y Experiencia y en determinados productos de Analíticas, Inteligencia artificial y Ciberseguridad, actualmente solo están disponibles los siguientes servicios:

Actualización básica de Archive Center	La actualización básica de Archive Center ofrece una actualización in situ de una implementación estándar de Archive Center a la última versión y abarca 2 entornos (producción y pruebas) o hasta 2 servidores
Actualización avanzada de Archive Center	La actualización avanzada de Archive Center ofrece una actualización (in situ o en paralelo) de una implementación de Archive Center a la última versión y abarca 2 entornos (producción y pruebas) o hasta 4 servidores/entornos.
Desarrollo rápido de la estrategia de adopción	El desarrollo rápido de la estrategia de adopción de OpenText le ayuda a salvar la brecha entre la tecnología y el personal. En el marco de este paquete modular, el equipo de servicios profesionales de OpenText analiza los perfiles de los grupos de usuarios, identifica los objetivos de formación, considera los aspectos conductuales y elabora un plan integral para optimizar la adopción.
Evaluación rápida de la preparación para la nube	El servicio de evaluación de la preparación para la nube de OpenText ofrece análisis y asesoramiento a organizaciones que están planteándose implementar su solución de gestión de la información de OpenText en la nube. El resultado es un informe sobre la preparación para la nube en el que se recomienda un plan de transición destinado a minimizar las interrupciones en la actividad empresarial y, al mismo tiempo, maximizar el uso de tecnologías de nube en la arquitectura del futuro sistema.
Evaluación rápida de actualizaciones	El servicio de evaluación de actualizaciones de OpenText ofrece análisis y asesoramiento a organizaciones que tienen previsto actualizar a la última versión de un producto o solución de OpenText y desean aprovechar las buenas prácticas de los especialistas de nuestra empresa para desarrollar una estrategia de actualización óptima.

Obtenga más información en <https://www.opentext.com/services/consulting>

Servicios de formación

Los créditos flexibles pueden utilizarse para servicios de formación. Consulte la oferta y el número de créditos flexibles necesarios a continuación:

Servicio de formación	Descripción	Créditos Flexibles
Formación impartida por instructores	Formación presencial impartida por un instructor. Los cursos se imparten en formato tanto virtual como presencial en todo el mundo. Normalmente, las clases incluyen sesiones prácticas en las que podrá poner aplicar los conceptos estudiados durante el curso.	Público 2 alumnos/día
Suscripciones	Cursos a su propio ritmo, disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, siempre que disponga de una conexión a Internet. Las suscripciones a formación de OpenText le permiten acceder a todos los cursos de su itinerario de aprendizaje.	Estándar - 10 Premium - 14

Servicio de formación	Descripción	Créditos Flexibles
Certificaciones	Las certificaciones de OpenText le permiten acreditar sus habilidades y conocimientos. Cada certificación tiene una validez de 3 años. Comparta su insignia digital para mostrar sus logros formativos.	1 por convocatoria

*Los precios indicados anteriormente son válidos para Australia, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Francia, Alemania, Países Bajos, Suecia, Suiza, Reino Unido y Estados Unidos. Póngase en contacto con nosotros escribiendo a FlexibleCredits@OpenText.com para consultar los precios en otros países.

Obtenga más información en <https://www.opentext.com/learning-services/>

Cómo comprar

Puede comprar créditos flexibles de dos maneras:

1. Al contratar su licencia o al renovarla, para disfrutar de presupuesto adicional y de un proceso de compra sencillo durante un máximo de un año.
2. En cualquier momento durante la vigencia de su contrato, para cubrir las necesidades o los problemas que puedan surgir a lo largo del año.

Cómo canjear los créditos flexibles

Los créditos flexibles pueden canjearse por servicios durante un periodo de hasta 12 meses tras la fecha de compra, o hasta el final del contrato de créditos flexibles, si fuera más largo. Los créditos flexibles no utilizados no se transfieren al siguiente periodo contractual. Deberá planificar su uso con suficiente antelación para poder disfrutar de los servicios antes de que los créditos flexibles caduquen.

En el caso de las soluciones de Ciberseguridad, Operaciones de desarrollo, OSM y Cartera, el menú "Créditos flexibles" del portal de soporte le permite consultar su historial de créditos flexibles o enviar una solicitud de prestación de servicios para canjearlos por servicios. Un representante de servicios de asistencia, servicios de formación o servicios de consultoría se pondrá en contacto con usted para analizar sus necesidades y organizar la prestación.

Para conocer otras soluciones, envíe un correo electrónico a FlexibleCredits@OpenText.com e incluya la siguiente información:

Asunto: Canje de Créditos Flexibles

Cuerpo del mensaje:

- Descripción del servicio solicitado
- N.º de créditos flexibles que desea canjear (si lo conoce)
- Fecha de inicio solicitada para el servicio
- N.º de contrato de servicio

- Nombre, correo electrónico y número de teléfono de la persona de contacto
- País (y estado, si se trata de EE. UU.) en el que se prestará el servicio

Un gerente de Premium Support se pondrá en contacto usted para analizar sus necesidades y organizar la prestación.

Le rogamos que contacte con OpenText al menos tres semanas antes de la fecha en la que desee recibir los servicios a fin de que dispongamos de tiempo suficiente para organizar los recursos necesarios.

Política de créditos flexibles

Consulte la [Guía sobre créditos flexibles](#) para conocer los términos que rigen la compra y el uso de créditos flexibles.

Premium Support

Una vez que le hayamos prestado los servicios inmediatos, podrá seguir trabajando con los expertos de OpenText a través de nuestro programa Premium Support, que le brinda acceso directo a ingenieros de soporte sénior designados. La oferta del programa abarca desde soporte remoto hasta recursos especializados in situ. Obtenga más información en [Premium Support](#).

Más información sobre los créditos flexibles

Para obtener más información sobre los créditos flexibles de OpenText, [contáctenos](#) o envíenos un correo electrónico a FlexibleCredits@OpenText.com.

Acerca de OpenText

La misión de OpenText es capacitar al mundo digital ofreciendo a las organizaciones mejores maneras de trabajar con información local o en la nube. Para obtener más información acerca de OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX), visite opentext.com.

Síguenos en:

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