



Catalogue de Crédits Flexibles

Services à court terme disponibles pour les clients hors cloud

Introduction

Les Crédits Flexibles sont une devise OpenText qui offre une manière flexible d'obtenir des services à court terme lorsque vous en avez besoin. Nous savons comment ça se passe : vous avez un problème majeur et vous avez besoin de quelqu'un sur site ; vous pourriez vous faire conseiller sur une mise à niveau ou vous pourriez suivre une formation pour mieux gérer une nouvelle solution.

Nous savons à quel point il est épuisant d'obtenir un accord pour un ordre d'achat pour ces services en cours de contrat. Nous sommes là pour vous simplifier la vie. Les Crédits Flexibles peuvent être achetés en amont ou à tout moment durant la période de validité de votre contrat ; vous bénéficiez ainsi d'une source de financement pour les services dont vous avez besoin, au moment où vous en avez besoin. Nous voulons vous offrir une expérience réussie avec vos solutions OpenText ; n'hésitez pas à exploiter nos équipes d'assistance et de service pour des services à court terme lorsque vous avez besoin de nous. Vous pouvez faire valoir vos Crédits Flexibles à tout moment pendant la période de 12 mois à compter de l'achat, pour des Services d'assistance, de consultation ou d'apprentissage. Contactez-nous et nous adapterons nos services pour répondre à vos besoins.

Avantages du programme de base



Confort - Une réserve de crédits prêts à être utilisés lorsque vous en avez besoin, sans la complexité de demander un nouvel ordre d'achat



Flexibilité - Utilisez les crédits pour une vaste palette de services à la mesure de vos besoins



Agilité - Traitement rapide pour des services ponctuels



Tranquillité d'esprit - De l'aide est disponible lorsque vous en avez besoin, et vous pouvez dormir sur vos deux oreilles

Services d'assistance

Les Crédits Flexibles peuvent être utilisés pour une vaste gamme de services d'assistance à court terme. Nous créerons un pack personnalisé pour votre situation en utilisant les blocs de construction répertoriés ci-dessous. Contactez-nous sur FlexibleCredits@OpenText.com pour discuter de votre environnement unique, des besoins de votre entreprise et de vos projets pour l'avenir. Notre équipe d'assistance premium élaborera un service pour vous aider à avancer.

Blocs de construction de base pour les services d'assistance	Crédits Flexibles
Astreinte programmée pour 4 heures en dehors des horaires de bureau	2
1 journée de téléassistance	3
1 journée de téléassistance en dehors des horaires de bureau	4
1 journée d'assistance sur site (2 jours minimum)	5
1 journée d'assistance sur site (en dehors des horaires de bureau ou moins d'une semaine de préavis)	6
1 mois de NSE, TAM ou ESM premium	13
1 mois de SSE premium	26

Pour commencer, vous trouverez ci-dessous un échantillon des services d'assistance qui vous aideront à tirer pleinement profit de votre investissement dans un logiciel OpenText. Votre demande spécifique peut nécessiter plus ou moins de temps que les services décrits ci-dessous. Si vous ne trouvez pas de service répondant à votre besoin, contactez-nous sur FlexibleCredits@OpenText.com pour que nous discutons de la façon dont nous pouvons vous aider.

Service d'assistance	Description	Durée typique	Crédits Flexibles
Notification de mise à jour de produit	Une analyse d'expert de votre plan de mise à niveau avec des recommandations en vue d'une amélioration. Un expert de l'assistance premium OpenText vous formera aux meilleures pratiques afin de vous éviter les problèmes courants. L'expert sera ensuite disponible dans le cadre d'une astreinte programmée pendant que vous effectuez la mise à niveau, pour vous apporter une assistance technique à distance en cas de problème. Cela ne remplace pas la nécessité de recourir à nos services professionnels pour établir un plan de mise à niveau complet dans le cas de mises à niveau importantes et complexes, et pour réaliser cette mise à niveau à votre place.	1 journée à distance 2 journées sur site 8 heures d'astreinte programmée	17
Tutorat technique	Une session de tableau blanc informelle pour partager vos connaissances avec votre personnel. Une session avec un expert de l'assistance premium peut contenir un passage en revue des meilleures pratiques pour la gestion de votre produit, des conseils pour exploiter les fonctions et fonctionnalités, une aide pour maintenir et configurer au mieux votre solution, des techniques et des outils pour isoler rapidement les problèmes, ou tout autre sujet à votre demande.	2 journées sur site	10
Planification de produit	Une session de planification de produit pour étudier la feuille de route du produit et vous aider à mettre en place une stratégie et une méthodologie de mise à jour de logiciel afin de vous garantir de toujours exploiter une version complète et prise en charge du produit. La session avec un expert de l'assistance premium comprend un partage des programmes de mise à jour du produit, des exercices portant sur les correctifs afin de s'aligner sur les meilleures pratiques, ainsi que sur les différences de fonctionnalités entre les différentes versions.	1 journée à distance 2 journées sur site	13

Service d'assistance	Description	Durée typique	Crédits Flexibles
Assistance sur site	Une assistance premium sur site pour les dépannages critiques, la configuration et la maintenance, ou toute autre tâche, comme convenu.	2 journées sur site	10
Téléassistance	Collaboration à distance avec un expert de l'assistance premium qui se connectera à votre système pour vous aider à dépanner, à configurer et à entretenir, ou toute autre tâche, comme convenu.	2 journées à distance	6
Astreinte programmée	Un expert de l'assistance premium expérimenté sera disponible à distance à une heure et une date spécifiques, en dehors des heures de bureau, pendant que vous réalisez des mises à jour ou des interventions de maintenance. Avant la période d'astreinte, discutez avec cet expert pendant une heure au maximum afin d'obtenir des conseils et de le familiariser avec votre système et les modifications prévues. Durant la période d'astreinte, joignez l'ingénieur avec un délai de réponse cible de 30 minutes.	8 heures	4
NSE, TAM ou ESM premium	Travaillez avec un expert de l'assistance premium dédié pour bénéficier d'une attention particulière sur un problème critique ou d'un contact direct afin de collaborer sur un projet clé.	1 mois Jusqu'à 24 heures 9x5, à distance	13
SSE premium	Travaillez avec un SSE de l'assistance premium dédié pour bénéficier d'une attention particulière sur un problème critique ou d'un contact direct afin de collaborer sur un projet clé.	1 mois Jusqu'à 40 heures 9x5, à distance	26

Services de consultation

- Les Crédits Flexibles peuvent être utilisés par paliers d'une semaine pour des types de services de consultation sélectionnés, qui incluent des activités au-delà des services d'assistance, mais qui sont plutôt basés sur le temps passé que liés à des fournitures ou des objectifs spécifiques.
- Les demandes seront étudiées pour déterminer si le périmètre est approprié pour des Crédits Flexibles ou si un cahier des charges est nécessaire moyennant des coûts supplémentaires.
- Les services de consultation peuvent être limités à 3 semaines à la fois.

Le nombre de Crédits Flexibles nécessaires pour des services de consultation varie selon le pays.

Remarque : Pour les produits « Contenu », « Expérience », ainsi que certains produits des catégories « Analytique », « IA » et « Cybersécurité », seuls les services suivants sont disponibles pour le moment :

Centre d'archives Mise à niveau de base	La mise à niveau de base du centre d'archives offre une mise à niveau en place d'un déploiement standard du centre d'archives vers la version la plus récente et couvre 2 environnements (prod + test) ou jusqu'à 2 serveurs
Centre d'archives Mise à niveau avancée	La mise à niveau avancée du centre d'archives offre une mise à niveau (en place ou parallèle) d'un déploiement du centre d'archives vers la version la plus récente et couvre 2 environnements (prod + test) ou jusqu'à 4 serveurs / environnements.
Stratégie d'adoption Développement FasTrak	La stratégie d'adoption Développement FasTrak d'OpenText aide à combler le fossé entre technologie et individus. Dans le cadre de cette offre modulaire, les services professionnels d'OpenText élaborent des groupes d'utilisateurs, identifient des objectifs d'apprentissage, tiennent compte d'aspects comportementaux et développent un programme holistique pour maximiser l'adoption des utilisateurs.
Disponibilité du cloud Évaluation FasTrak	Le service d'évaluation de la disponibilité du cloud d'OpenText procure une analyse et des conseils aux entreprises en partant du principe que leur solution de gestion de l'information OpenText est exploitée dans le cloud. Ce contrat aboutit à la remise d'un rapport de disponibilité du cloud, en recommandant une approche transitionnelle pour minimiser les interruptions d'activité tout en optimisant l'utilisation des technologies de cloud dans l'architecture du futur système
Mise à niveau Évaluation FasTrak	Le service d'évaluation des mises à niveau d'OpenText procure une analyse et des conseils aux entreprises qui prévoient de passer à la version la plus récente d'un produit ou d'une solution OpenText et qui souhaitent bénéficier des meilleures pratiques des spécialistes OpenText pour le développement d'une stratégie de mise à niveau optimale

En savoir plus sur <https://www.opentext.com/services/consulting>

Services d'apprentissage

Les Crédits Flexibles peuvent être utilisés pour des services d'apprentissage. Consultez les offres et le nombre de Crédits Flexibles nécessaires ci-dessous :

Service de formation	Description	Crédits Flexibles
Formation dispensée par un instructeur	Dispense d'une formation classique avec un instructeur. Les cours sont proposés sous forme virtuelle et dans des salles de classe du monde entier. Les cours sont typiquement dispensés avec des laboratoires pratiques dans lesquels vous pouvez mettre en pratique les concepts enseignés durant la formation.	Public 2/étudiant/ jour
Abonnements	Des formations autonomes, disponibles 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, dans la mesure où une connexion Internet est disponible. Les abonnements aux formations OpenText vous donnent accès à tous les cours dans votre parcours de formation.	Standard-10 Premium-14

Service de formation	Description	Crédits Flexibles
Certifications	Les certifications OpenText vous permettent de valider vos compétences et votre expertise. Une certification est valide pendant trois ans. Partagez votre badge numérique pour reconnaître votre réussite.	1 par essai

*Les tarifs ci-dessus sont applicables pour l'Australie, la Belgique, le Canada, le Danemark, la France, l'Allemagne, les Pays-Bas, la Suède, la Suisse, le Royaume-Uni et les États-Unis. Contactez-nous sur FlexibleCredits@OpenText.com pour les tarifs d'autres pays.

En savoir plus sur <https://www.opentext.com/learning-services/>

Comment acheter

Vous avez deux possibilités pour acheter des Crédits Flexibles :

1. En amont avec votre licence ou lors du renouvellement – pour bénéficier d'une capacité de dépense supplémentaire et d'une facilité d'obtention pendant une durée pouvant atteindre un an.
2. À tout moment pendant la durée de votre contrat – pour couvrir les besoins ou les problèmes qui surviennent tout au long de l'année.

Comment utiliser les Crédits Flexibles

Les Crédits Flexibles peuvent être utilisés pour des services pendant une durée de 12 mois au maximum à compter de la date d'achat, ou jusqu'à la fin du contrat de Crédits Flexibles, selon ce qui intervient le plus tard.

Les Crédits Flexibles inutilisés ne peuvent pas être reportés sur la période contractuelle suivante. Vous devez prévoir suffisamment à l'avance pour que les services puissent être fournis avant la date d'expiration des Crédits Flexibles.

Pour les solutions Cybersécurité, DevOps, OSM et Gestion de portefeuille, le menu « Crédits Flexibles » du portail d'assistance vous permet de consulter l'historique de vos crédits ou de déposer une demande de prestation afin d'utiliser vos Crédits Flexibles pour des services. Un représentant des Services d'assistance, des Services d'apprentissage ou des Services de consultation vous contactera pour discuter de vos besoins et organiser la prestation.

Pour d'autres solutions, veuillez adresser un e-mail à FlexibleCredits@OpenText.com et inclure les informations suivantes :

Objet : Utilisation de Crédits Flexibles

Corps du message :

- Description du service demandé
- Nombre de Crédits Flexibles à utiliser (si vous le connaissez)
- Date de début demandée pour le service
- N° de contrat de service

- Nom du contact, adresse e-mail et numéro de téléphone
- Pays (et État dans le cas des États-Unis) dans lequel le service sera fourni

Un responsable de l'assistance premium vous contactera pour discuter de vos besoins et organiser la prestation.

Veuillez contacter OpenText au moins trois semaines avant la date à laquelle vous souhaitez recevoir les services afin que nous ayons le temps de prévoir les ressources appropriées.

Règlements sur les Crédits Flexibles

Consultez le [Manuel des Crédits Flexibles](#) pour prendre connaissance des conditions qui régissent l'achat et l'utilisation de Crédits Flexibles.

Assistance premium

Après que nous vous avons assisté avec des services à court terme, vous pouvez continuer à travailler avec un expert OpenText par le biais de notre programme d'assistance premium, qui vous offre un accès direct aux ingénieurs d'assistance seniors dédiés. La disponibilité couvre aussi bien une téléassistance que des ressources sur site dédiées. En savoir plus sur l'[assistance premium](#).

En savoir plus sur les Crédits Flexibles

Pour plus d'informations concernant les Crédits Flexibles OpenText, veuillez [Nous contacter](#) ou nous envoyer un e-mail à FlexibleCredits@OpenText.com.

À propos d'OpenText

OpenText ouvre la voie du numérique, en permettant aux entreprises de mieux traiter des informations, sur site ou dans le cloud. Pour en apprendre plus sur OpenText (NASDAQ/TSX : OTEX), rendez-vous sur opentext.com.

Restons connectés :

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