



フレキシブルクレジットのカタログ

クラウドを利用していないお客様向けの短期サービス

はじめに

フレキシブルクレジットは、必要なときに追加の短期サービスを柔軟に利用できる OpenText の通貨です。予期せぬ事態は起こり得るものです。重大な問題が発生すると、現場で対応できる人材が必要になります。また、アップグレードに関するアドバイスが必要になる場合や、新しいソリューションを効率的に運用するためのトレーニングが必要になる場合もあるでしょう。

契約期間中にこのようなサービスの発注書を承認してもらうことが、いかに面倒なことかも承知しています。私たちは、お客様がそういった業務の負担を軽減できるようサポートします。フレキシブルクレジットは、前払いまたは契約期間中のいつでも購入することができ、必要なサービスを必要なときに利用するための資金となります。お客様が OpenText ソリューションを使用することで充実した体験をしていただけるよう、必要な際には当社のサポートおよびサービスチームによる短期的なサービスをぜひご活用ください。購入日から 12 か月間いつでも、サポートサービス、コンサルティングサービス、ラーニングサービスに引き換えることができます。お問い合わせいただくと、お客様のニーズに合わせてサービスをカスタマイズします。

本プログラムの主なメリット



利便性 - 貯まったクレジットを必要なときにすぐに使うことができ、新しい発注書を申請するという手間を省けます



柔軟性 - お客様のニーズに合わせて、さまざまなサービスにクレジットを利用できます



即応性 - アドホックサービスに対して迅速に対応します



安心感 - 必要なときにいつでもサポートを受けられるため、安心して業務に取り組みます

サポートサービス

フレキシブルクレジットは、さまざまな短期サポートサービスに引き換えることができます。以下に示す中核となる構成要素を活用し、お客様の状況に合わせてカスタマイズしたパッケージを構築します。お客様独自の環境やビジネスニーズ、今後の計画に関するご相談については、FlexibleCredits@OpenText.com 宛にメールでお問い合わせください。プレミアムサポートチームが、お客様の業務を円滑に進めるためのサービスを体系的に設計します。

サポートサービスの中核となる構成要素	フレキシブルクレジット
営業時間外に 4 時間の計画待機	2
リモートサポート 1 日	3
営業時間外のリモートサポート 1日	4
オンサイトサポート 1 日（最低 2 日間）	5
オンサイトサポート 1 日（営業時間外または 1 週間未満の通知）	6
プレミアム NSE、TAM、または ESM 1 か月	13
プレミアム SSE 1 か月	26

まず、OpenText ソフトウェアへの投資を最大限に活用するのに役立つサポートサービスの一例を以下に示します。お客様のご要望によっては、以下に記載するサービスよりも時間がかかる場合も、逆に短時間で済む場合もあります。お客様のニーズに合ったサービスが見つからない場合は、FlexibleCredits@OpenText.com までお問い合わせいただくと、どのようなサポートが可能かご案内させていただきます。

サポートサービス	説明	標準的な所要時間	フレキシブルクレジット
製品の更新に関するアドバイス	アップグレード計画に関する専門家によるレビューと、改善への提言。 OpenText プレミアムサポートの専門家が、よくある問題の回避に役立つベストプラクティスについて説明します。その後は、お客様が更新を行っている間、専門家が「計画待機」を通じて対応可能であり、万一問題が発生した場合には、リモートで技術サポートを行います。 ただし、大規模で複雑なアップグレードに対して包括的なアップグレード計画を策定する場合や、お客様に代わってアップグレードを実施する場合は、プロフェッショナルサービスの契約が必要となります。	リモート対応 1 日 オンサイト対応 2 日 計画待機 8 時間	17
技術メンタリング	お客様のスタッフと知識を共有するための、ホワイトボードを使用した非公式のセッションです。 プレミアムサポートの専門家とのセッションには、製品の運用管理におけるベストプラクティスの概要、特長や機能の活用方法に関するヒント、ソリューションの最適な保守・構成方法に関するアドバイス、問題を迅速に特定するための手法やツールのほか、お客様の要望に応じたその他のトピックなどが含まれます。	オンサイト対応 2 日	10
製品計画	製品ロードマップをレビューし、ソフトウェアの更新戦略と運用手順を確立して、サポート対象であるフル機能バージョンの製品を常に行うことができるよう支援する製品計画セッションです。 プレミアムサポートの専門家とのセッションには、製品のリリーススケジュールの共有、ベストプラクティスに沿ったパッチ適用に関する運用手順の解説、バージョン間の特長や機能の違いに関する議論などが含まれます。	リモート対応 1 日 オンサイト対応 2 日	13
オンサイトでの支援	重大なトラブルシューティング、構成、保守、または合意されたその他のタスクを対象とした、プレミアムサポートによるオンサイトでの支援。	オンサイト対応 2 日	10

サポートサービス	説明	標準的な所要時間	フレキシブルクレジット
リモート支援	プレミアムサポートの専門家とのリモートによる連携。専門家がお客様のシステムに接続し、トラブルシューティング、構成、保守、または合意されたその他のタスクを支援します。	リモート対応 2 日	6
計画待機	お客様が更新や保守作業を行う際、営業時間外であっても、経験豊富なプレミアムサポートの専門家が、指定の日時にリモートで対応します。 オンコール期間前に、担当の専門家に最大 1 時間相談してアドバイスを受けることができるだけでなく、お客様のシステムや計画済みの変更内容について説明することができます。オンコール期間中は、目標応答時間30分でエンジニアによる対応を受けられます。	8 時間	4
プレミアム NSE、TAM または ESM	専任のプレミアムサポート専門家と連携し、重大な問題に対して集中的に対応してもらったり、重要なプロジェクトの期間中は直接連絡を取ったりすることができます。	1 か月 最大 24 時間 9x5、リモート対応	13
プレミアム SSE	専任のプレミアムサポート SSE と連携し、重大な問題に対して集中的に対応してもらったり、重要なプロジェクトの期間中は直接連絡を取ったりすることができます。	1 ヶ月 最大 40 時間 9x5、リモート対応	26

コンサルティングサービス

- ・フレキシブルクレジットは、サポートサービスの範囲を超える活動を含む特定タイプのコンサルティングサービスに対して、1 週間単位での引き換えが可能です。ただし、これらのサービスは特定の成果物や目標に紐付けられるものではなく、時間ベースで提供されます。
- ・依頼内容を確認し、その範囲がフレキシブルクレジットの対象となるか、あるいは追加費用が発生する作業指示書が必要となるかを判断します。
- ・コンサルティングサービスは、1 回につき 3 週間までに制限される場合があります。

コンサルティングサービスに必要なフレキシブルクレジットの数は、国によって異なります。

注：コンテンツ、エクスペリエンス、および一部のアナリティクス、AI、サイバーセキュリティ製品については、現時点で

は、以下のサービスのみご利用いただけます。

アーカイブセンター 基本アップグレード	アーカイブセンター基本アップグレードは、アーカイブセンターの標準の展開環境を最新バージョンにインプレースアップグレードするもので、2 つの環境（本番+テスト）または最大 2 台のサーバーに対応します。
アーカイブセンター 上位アップグレード	アーカイブセンター上位アップグレードは、アーカイブセンターの展開環境を最新バージョンにアップグレード（インプレースまたは並行）するもので、2 つの環境（本番+テスト）、または最大 4 台のサーバー/4 つの環境に対応します。
導入戦略 開発ファストラック	OpenText 導入戦略開発ファストラックは、テクノロジーと人の間のギャップを埋めるのに役立ちます。このモジュール式パッケージの一環として、OpenText プロフェッショナルサービスでは、ユーザーグループのプロファイリング、学習目標の特定、行動面の考慮、そしてユーザーの導入を最大化するための包括的な計画の策定を行います。
クラウド導入に向けた 整備状況 評価ファストラック	OpenText のクラウド導入に向けた整備状況評価サービスは、OpenText 情報管理ソリューションをクラウド上で運用することを検討している組織に対して、分析とアドバイスを行います。このサービスでは、将来あるべき姿のシステムのアーキテクチャにおいてクラウド技術の活用を最大限に高めつつ、業務への影響を最小限に抑えるための移行アプローチを提案する、クラウド導入に向けた整備状況レポートを提供します。
アップグレード 評価ファストラック	OpenText のアップグレード評価サービスでは、OpenText の製品またはソリューションを最新バージョンにアップグレードする予定であり、最適なアップグレード戦略の策定にあたって OpenText の専門家のベストプラクティスを活用することを希望する組織に対して、分析とアドバイスをを行います。

詳細については、<https://www.opentext.com/services/consulting> をご覧ください

ラーニングサービス

フレキシブルクレジットは、ラーニングサービスにご利用いただけます。サービス内容および必要なフレキシブルクレジットの数は、以下をご覧ください。

トレーニングサービス	説明	フレキシブルクレジット
講師主導のトレーニング	講師が指導する従来型のトレーニングです。コースはオンラインおよび世界各地の教室で提供されます。コースは通常、体験型実習を交えて行われ、コースで学んだ概念を実践できます。	一般公開 2クレジット／名／日
サブスクリプション	自分のペースで進められるコースで、インターネット接続が利用可能であれば、365 日いつでも受講できます。OpenText ラーニングサブスクリプションをご利用いただくと、ラーニングパスに含まれるすべてのコースにアクセスできます。	スタンダード-10 プレミアム-14
認定資格	OpenText の認定資格を取得することで、ご自身のスキルと専門知識を証明することができます。認定資格は 3 年間有効です。デジタルバッジを共有すると、ご自身の成果が評価されます。	受験1回につき1

*上記の価格は、オーストラリア、ベルギー、カナダ、デンマーク、フランス、ドイツ、オランダ、スウェーデン、スイス、英国、米国に適用されます。その他の国での価格については、FlexibleCredits@OpenText.com 宛にメールでお問い合わせください。

詳細については、<https://www.opentext.com/learning-services/> をご覧ください

購入方法

フレキシブルクレジットは、以下の 2 つの方法で購入できます。

1. ライセンス購入時または更新時に一括前払い – 最大 1 年間、追加の利用予算が確保でき、調達手続きも簡単です。
2. 契約期間中いつでも – 年間を通じて生じるニーズや問題に対応できます。

フレキシブルクレジットの引き換え方法

フレキシブルクレジットは、購入日から 12 か月間以内、またはフレキシブルクレジットの契約終了日までに（いずれか長い方とする）、サービスと引き換えることができます。未使用のフレキシブルクレジットは、次の契約期間に繰り越すことはできません。フレキシブルクレジットの有効期限が切れる前にサービスを受けられるよう、十分余裕を持って計画を立ててください。

サイバーセキュリティ、DevOps、OSM、およびポートフォリオのソリューションについては、サポートポータル「フレキシブルクレジット」メニューから、「クレジットの利用履歴」の確認や、フレキシブルクレジットをサービスに引き換えるための「提供依頼」の送信を行うことができます。サポートサービス、ラーニングサービス、またはコンサルティングサービスの担当者がお客様にご連絡し、お客様のニーズについてお伺いしたうえで、サービス提供の手配を行います。

その他のソリューションについては、以下の情報を記載のうえ、FlexibleCredits@OpenText.com 宛にメールをお送りください。

件名：フレキシブルクレジットの利用申請

メール本文：

- ・ 依頼中のサービスの説明
- ・ 引き換えられるフレキシブルクレジットの数（おわりの場合）
- ・ サービスの開始希望日
- ・ サービス契約番号
- ・ 連絡先氏名、メールアドレス、電話番号
- ・ サービス提供先の国（米国の場合は州も）

プレミアムサポートの担当者がお客様にご連絡し、お客様のニーズについてお伺いしたうえで、サービス提供の手配を行います。

適切なリソースのスケジュール調整を行うため、サービスご利用希望日の 3 週間前までには、OpenText までご連絡ください。

フレキシブルクレジットに関するポリシー

フレキシブルクレジットの購入および利用に関する条件については、[『フレキシブルクレジットに関するハンドブック』](#)をご覧ください。

プレミアムサポート

短期サービスでお客様のサポートを行った後も、プレミアムサポートプログラムを通じて、引き続き OpenText の専門家と連携することが可能です。このプログラムでは、専任のシニアサポートエンジニアに直接連絡を取ることができます。リモートサポートから専任のオンサイトスタッフの派遣まで、さまざまな対応が可能です。[プレミアムサポート](#)の詳細については、こちらをご覧ください。

フレキシブルクレジットに関する詳細

OpenText フレキシブルクレジットに関する詳細については、[当社までお問い合わせ](#)いただくか、FlexibleCredits@OpenText.com 宛にメールをお送りください。

OpenText について

OpenText はデジタルの世界を実現し、組織がオンプレミス、クラウドに関わらず、情報をうまく活用するためのより良い方法を構築します。OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX) に関する詳細については、opentext.com をご覧ください。

お問い合わせ：

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