



Catálogo de Créditos Flexíveis

Serviços de curto prazo disponíveis para clientes fora da nuvem

Introdução

Os Créditos Flexíveis são uma moeda da OpenText que lhe oferece uma forma flexível de obter serviços adicionais de curto prazo quando necessitar. Sabemos que os imprevistos acontecem: pode ter um problema crítico e precisar de alguém no local, pode precisar de aconselhamento sobre uma atualização ou pode precisar de formação para gerir melhor uma nova solução.

Sabemos como é complicado ter uma ordem de compra aprovada a meio do contrato para estes serviços. Estamos aqui para lhe facilitar a vida. Os Créditos Flexíveis podem ser adquiridos antecipadamente ou a qualquer momento durante a vigência do seu contrato, proporcionando uma fonte de financiamento para os serviços de que necessita, quando precisa. Queremos que tenha uma experiência bem-sucedida com as suas soluções OpenText, por isso beneficie das nossas equipas de Apoio e Serviços para serviços de curto prazo quando precisar. Pode resgatar os seus Créditos Flexíveis a qualquer momento durante o período de 12 meses a partir da data da compra para Serviços de Apoio, Serviços de Consultoria e Serviços de Aprendizagem. Contacte-nos e adaptaremos os serviços para atender às suas necessidades.

Benefícios principais do programa



Conveniência - Um conjunto de créditos prontos a utilizar quando precisar sem necessidade de solicitar um novo pedido de compra



Flexibilidade - Utilize os créditos para uma vasta gama de serviços, adaptados às suas necessidades



Agilidade - Resposta rápida para serviços pontuais



Tranquilidade - Ajuda disponível quando precisar para que possa dormir descansado

Serviços de Apoio

Os Créditos Flexíveis podem ser resgatados para uma variedade de Serviços de Apoio de curto prazo. Criaremos um pacote personalizado para a sua situação utilizando os principais componentes listados abaixo. Contacte-nos através do endereço FlexibleCredits@OpenText.com para discutir o seu ambiente específico, necessidades de negócio e planos futuros, e a equipa de Apoio Premium estruturará um serviço para o ajudar a concretizar os seus objetivos.

Blocos principais de construção para os serviços de apoio	Créditos Flexíveis
Standby Agendado durante 4 horas fora do horário de expediente	2
1 dia de apoio remoto	3
1 dia de apoio remoto fora do horário de expediente	4
1 dia de apoio no local (mínimo de 2 dias)	5
1 dia de apoio no local (fora do horário de expediente ou com menos de 1 semana de antecedência)	6
1 mês de Premium NSE, TAM ou ESM	13
1 mês de Premium SSE	26

Para começar, abaixo está uma amostra de serviços de apoio que o ajudarão a tirar o máximo partido do seu investimento em software OpenText. O seu pedido específico pode exigir mais ou menos tempo do que os serviços descritos abaixo. Se não encontrar um serviço que se adapte às suas necessidades, contacte-nos através do endereço FlexibleCredits@OpenText.com para discutirmos como podemos ajudar.

Serviços de Apoio	Descrição	Tempo habitual	Créditos Flexíveis
Aconselhamento sobre atualização de produtos	Uma revisão especializada do seu plano de atualização com recomendações de melhoria. Um especialista do Apoio Premium da OpenText irá orientá-lo sobre as melhores práticas para o ajudar a evitar problemas comuns. O especialista estará disponível em regime de Standby Agendado enquanto realiza a atualização, para prestar apoio técnico remoto caso surjam problemas. Isto não substitui a necessidade de um contrato de Serviços Profissionais para fornecer um plano de atualização abrangente para atualizações grandes e complexas e para realizar a atualização por si.	1 dia remoto 2 dias no local 8 horas de Standby Agendado	17
Mentoria Técnica	Uma sessão informal de especialistas para partilhar conhecimento com a sua equipa. Uma sessão com um especialista do Apoio Premium pode incluir uma visão geral das melhores práticas na administração do seu produto, dicas sobre como beneficiar das características e funcionalidades, conselhos sobre como manter e configurar a sua solução da melhor forma, técnicas e ferramentas para isolar rapidamente problemas ou outros tópicos, de acordo com o seu pedido.	2 dias no local	10
Planeamento de Produto	Uma sessão de planeamento de produto para rever o roteiro do produto e ajudar a consolidar uma estratégia e prática de atualização de software para garantir que está sempre a executar uma versão completa e suportada do produto. A sessão com um especialista do Apoio Premium inclui a partilha de calendários de lançamento de produtos, práticas de aplicação de patches para alinhamento com as melhores práticas e discussão das diferenças de características e funcionalidades entre versões.	1 dia remoto 2 dias no local	13
Apoio no local	Apoio Premium no local para a resolução de problemas críticos, configuração e manutenção ou outras tarefas.	2 dias no local	10

Serviços de Apoio	Descrição	Tempo habitual	Créditos Flexíveis
Apoio Remoto	Colaboração remota com um especialista de Apoio Premium que se ligará ao seu sistema para auxiliar na resolução de problemas, configuração e manutenção, ou outras tarefas, conforme acordado.	2 dias remoto	6
Standby Agendado	Um especialista experiente do Apoio Premium estará disponível remotamente durante um horário e data específicos, fora do horário de expediente, enquanto realiza atualizações ou manutenção. Antes do período on-call, fale com este especialista durante uma hora para obter aconselhamento e familiarizá-lo com o seu sistema e as alterações planeadas. Durante o período on-call, contacte o engenheiro com um tempo de resposta estimado de 30 minutos.	8 horas	4
Premium NSE, TAM ou ESM	Trabalhe com um especialista de Apoio Premium designado para obter apoio focado num problema crítico ou um contacto direto para trabalhar durante um projeto importante.	1 mês Até 24 horas 9x5, remoto	13
Premium SSE	Trabalhe com um especialista de Apoio Premium SSE designado para obter apoio focado num problema crítico ou um contacto direto para trabalhar durante um projeto importante.	1 mês Até 40 horas 9x5, remoto	26

Serviços de Consultoria

- Os Créditos Flexíveis podem ser resgatados em incrementos de 1 semana para tipos selecionados de Serviços de Consultoria que incluem atividades para além do âmbito dos Serviços de Apoio, mas são baseados no tempo, em vez de estarem ligados a entregas ou objetivos específicos.
- Os pedidos serão analisados para determinar se o âmbito é apropriado para Créditos Flexíveis ou se é necessária uma Declaração de Trabalho a um custo adicional.
- Os Serviços de Consultoria podem ser limitados a 3 semanas de cada vez.

O número de Créditos Flexíveis necessários para os Serviços de Consultoria varia de acordo com o país.

Nota: Para Conteúdo, Experiência e produtos selecionados de Analytics, IA e Cibersegurança, apenas os seguintes serviços estão atualmente disponíveis:

Atualização Básica do Centro de Ficheiros	A Atualização Básica do Centro de Ficheiros oferece uma atualização no local de uma implementação padrão do Centro de Ficheiros para a versão mais recente e abrange 2 ambientes (produção + teste) ou até 2 servidores.
Atualização Melhorada do Centro de Ficheiros	A Atualização Melhorada do Centro de Ficheiros oferece uma atualização (no local ou paralela) de uma implementação do centro de ficheiros para a versão mais recente e abrange 2 ambientes (produção + teste) ou até 4 servidores/ambientes.
Desenvolvimento FasTrak da Estratégia de Adoção	O Desenvolvimento FasTrak da Estratégia de Adoção da OpenText ajuda a reduzir o fosso entre a tecnologia e as pessoas. Como parte deste pacote modular, os Serviços Profissionais da OpenText criam perfis de grupos de utilizadores, identificam objetivos de aprendizagem, consideram aspetos comportamentais e desenvolvem um plano holístico para maximizar a adoção por parte do utilizador.
Avaliação FasTrak da Cloud Readiness	O Serviço de Avaliação da Cloud Readiness da OpenText fornece análises e consultoria a organizações que considerem executar a sua solução de Gestão de Informação da OpenText na nuvem. O serviço entrega um relatório de 'cloud readiness', recomendando uma abordagem de transição para minimizar a disrupção do negócio e, ao mesmo tempo, maximizar a utilização das tecnologias da cloud na arquitetura do sistema futuro.
Avaliação FasTrak da Atualização	O Serviço de Avaliação da Atualização da OpenText oferece análise e consultoria para organizações que planeiam atualizar para a versão mais recente de um produto ou solução da OpenText e desejam tirar partido das melhores práticas dos especialistas da OpenText no desenvolvimento de uma estratégia de atualização ideal.

Saiba mais em <https://www.opentext.com/services/consulting>

Serviços de Aprendizagem

Os Créditos Flexíveis podem ser utilizados para Serviços de Aprendizagem. Veja abaixo as ofertas e o número de Créditos Flexíveis necessários:

Serviço de formação	Descrição	Créditos Flexíveis
Formação com instrutor	Formação tradicional com instrutor. Os cursos são oferecidos virtualmente e em salas de aula em todo o mundo. Os cursos incluem frequentemente laboratórios práticos onde pode praticar os conceitos ensinados no curso.	Público 2/aluno/dia
Subscrições	Cursos ao seu ritmo, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, sempre que exista ligação à Internet. As Subscrições de Aprendizagem OpenText fornecem acesso a todos os cursos do seu Percurso de Aprendizagem.	Padrão-10 Premium-14

Serviço de formação	Descrição	Créditos Flexíveis
Certificações	As certificações OpenText permitem validar as suas competências e conhecimentos. A certificação é válida por três anos. Partilhe o seu selo digital para reconhecer a sua conquista.	1 por tentativa

*Os preços acima indicados são aplicáveis à Austrália, Bélgica, Canadá, Dinamarca, França, Alemanha, Países Baixos, Suécia, Suíça, Reino Unido e Estado Unidos. Contacte-nos através do endereço FlexibleCredits@OpenText.com para obter preços para outros países.

Saiba mais em <https://www.opentext.com/learning-services/>

Como comprar

Pode comprar Créditos Flexíveis de duas formas:

1. Antecipadamente, juntamente com a sua licença ou na renovação, para usufruir de um maior poder de compra e facilidade de aquisição até um ano.
2. Em qualquer momento durante a vigência do seu contrato, para cobrir necessidades ou problemas que surjam ao longo do ano.

Como resgatar Créditos Flexíveis

Os Créditos Flexíveis podem ser resgatados para serviços até 12 meses a contar da data da compra ou até ao termo do contrato de Créditos Flexíveis, consoante o que for mais longo. Os Créditos Flexíveis não utilizados não são transferidos para o período contratual seguinte. Deve planear com bastante antecedência para que os serviços possam ser entregues antes que os Créditos Flexíveis expirem.

Para soluções de Cibersegurança, Dev Ops, OSM e Portfólio, o menu Créditos Flexíveis no Portal de Apoio permite-lhe verificar o seu Histórico de Créditos ou enviar um Pedido de Entrega para resgatar os seus Créditos Flexíveis por serviços. Um representante dos Serviços de Apoio, Serviços de Aprendizagem ou Serviços de Consultoria entrará em contacto consigo para discutir as suas necessidades e agendar a entrega.

Para outras soluções, envie um e-mail para FlexibleCredits@OpenText.com e inclua as seguintes informações:

Assunto: Resgate de Créditos Flexíveis

Conteúdo do e-mail:

- Descrição do serviço solicitado
- Número de Créditos Flexíveis a resgatar (se souber)
- Data de início pretendida para o serviço
- Número do Contrato de Serviço

- Nome, e-mail e telefone de contacto
- País (e estado, se nos EUA) onde o serviço será prestado

Um gestor do Apoio Premium entrará em contacto consigo para discutir as suas necessidades e agendar a prestação do serviço.

Entre em contacto com a OpenText com pelo menos três semanas de antecedência da data pretendida para receber os serviços, para que possamos alocar os recursos necessários.

Políticas de Créditos Flexíveis

Consulte o [Manual de Créditos Flexíveis](#) para conhecer os termos que regem a compra e utilização de Créditos Flexíveis.

Apoio Premium

Após a prestação dos serviços de curto prazo, poderá continuar a trabalhar com um especialista OpenText através do nosso programa de Apoio Premium, que lhe oferece acesso direto a engenheiros de apoio sénior designados. A disponibilidade varia desde o apoio remoto até recursos dedicados no local. Saiba mais sobre o [Apoio Premium](#).

Mais sobre Créditos Flexíveis

Para mais informações sobre os Créditos Flexíveis da OpenText, [Contacte-nos](#) ou envie um e-mail para FlexibleCredits@OpenText.com.

Sobre a OpenText

A OpenText torna possível o mundo digital, melhorando a forma como as organizações organizam a informação, no local ou na nuvem. Para mais informações sobre a OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX), visite opentext.com.

Contacte-nos:

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