



彈性額度目錄

提供給非雲端客戶使用的短期服務

說明

「彈性額度」是一種OpenText幣，這個方案的彈性設計可讓您在有需求時獲得額外的短期服務。我們知道意外總是突然發生，例如遭遇重大問題時，急需有人到現場處理；您有時會亟需升級建議，或者需要培訓以便更有效地管理新解決方案。

我們瞭解，在合約期間要獲得許可下單購買這些服務有多麻煩。我們的目的就是為了讓您過得更輕鬆。您可以預先購買彈性額度，也可以在您的合約效期內隨時購買，以便有需要時以這筆資金來源獲得服務。我們希望您在OpenText解決方案時有成功的體驗；因此，有需要時，請充分利用我們的支援與服務團隊，讓我們為您提供短期服務。自購買之日起12個月內，您可隨時使用您的彈性額度兌換各項「支援服務」、「諮詢服務」和「學習服務」。請與我們聯絡，我們會量身打造符合您需求的服務。

核心方案的好處



便利—預先儲備額度，有需求時就能使用，省去重新申請下單購買的麻煩流程



彈性—使用額度來獲得符合您需求的一系列服務



敏捷—快速回應臨時性的服務



安心—只要有需求，幫手隨時都在，您可安心高枕無憂

支援服務

彈性額度可用來兌換各種短期的支援服務。我們將使用以列的核心建構區塊，根據您的情況量身製作服務方案。歡迎與我們聯絡，請寫信至：FlexibleCredits@OpenText.com與我們討論您的特殊環境、業務需求以及將來的計畫。我們的Premium Support團隊將為您規劃服務內容，協助您把事情完成。

支援服務的核心建構區塊	彈性額度
非營業時間排定待命時間4小時	2
1天遠端支援	3
非營業時間1天遠端支援	4
1天現場支援 (至少2天)	5
1天現場支援 (非營業時間或不到1週通知)	6
1個月一位Premium NSE、TAM或ESM	13
1個月一位Premium SSE	26

為了讓您快速入門，我們提供以下的支援服務範例，幫助您充分發揮您的OpenText軟體投資的效益。您的特定要求可能比下述的服務需要更多或較少的時間。如果未能找到符合您需求的服務，歡迎與我們聯絡，請寫信至FlexibleCredits@OpenText.com讓我們知道如何協助您。

支援服務	說明	一般時間	彈性額度
產品更新建議	由專家檢視您的升級計畫並提出改善建議。 OpenText Premium Support專家會教導您最佳實務，協助您避免遭遇常見問題。當您執行更新時，如遇任何問題，專家將透過排定待命的方式，從遠端提供技術支援。 這項服務並無法取代針對大型且複雜的升級服務，這類服務必須由「專業服務」參與以提供全面性升級計畫並為您執行升級作業。	1天遠端 2天現場 8小時排定待命時間	17
技術指導	非正式的白板對話時間，與您的員工分享知識。 Premium Support專家的對話時間可能包括概述管理您產品的最佳實務、善用產品特性與功能性的訣竅、提供優化維護及配置解決方案的意見、快速阻絕問題的技巧與工具，或者您要求的其他主題。	2天現場	10
產品規劃	產品規劃會談可檢視產品的發展藍圖並充實軟體更新策略與實務，以確保您的產品始終獲得支援且有完整的功能。 與Premium Support專家的會談內容包括分享產品上市時程、根據最佳實務調整修補做法，以及探討不同版本間的特性與功能差異。	1天遠端 2天現場	13
現場協助	Premium Support現場協助關鍵故障排除、組態確定與維護，或其他約定之工作。	2天現場	10
遠端協助	與Premium Support專家遠端協作，專家將會與您的系統連線以協助排除故障、組態確定與維護，或其他約定之工作。	2天遠端	6
排定待命時間	經驗豐富的Premium Support專家在非營業時間的指定時間與日期，於遠端協助您執行更新或維護作業。 在待命期間開始前，先與這位專家對談一小時以尋求意見，並讓專家熟悉您的系統和排定的變更。待命期間，於目標30分鐘的回應時間內聯絡工程師。	8小時	4

支援服務	說明	一般時間	彈性額度
Premium NSE、TAM或ESM	與指定的Premium Support專家合作以專注解決重大問題，或於重大專案期間直接聯絡以共同合作。	1個月 最多24小時 9x5，遠端	13
Premium SSE	與指定的Premium Support SSE合作以專注解決重大問題，或於重大專案期間直接聯絡以共同合作。	1個月 最多40小時 9x5，遠端	26

諮詢服務

- 彈性額度得以1週為兌換單位，可兌換選定的諮詢服務類型，這類服務包括支援服務範圍以外但以時間為主的活動，不綁定特定的交付成果或目標。
- 我方會檢視請求以確定是否範圍適和彈性額度，或者是否需要額外付費的工作說明。
- 諮詢服務可能一次僅限時3週。

諮詢服務所需的彈性額度數因國家而異。

注意: 針對內容、體驗、特選分析, 以及AI與網路產品, 目前僅提供下列服務:

檔案中心基礎升級	「檔案中心基礎升級」服務可就地將標準部署的檔案中心升級至最新版本, 並涵蓋2種環境 (生產 + 測試) 或最多2台伺服器
檔案中心增強升級	「檔案中心增強升級」服務可 (就地或平行) 將部署的檔案中心升級至最新版本, 並涵蓋2種環境 (生產 + 測試) 或最多4台伺服器/環境。
採用策略發展FasTrak	「OpenText採用策略發展FasTrak」服務協助拉近技術與人員之間的差距。「OpenText專業服務」是此模組化套件的一部分, 可剖析使用者群組、確定學習目標、考慮行為面向並制定整體計畫將使用者採用率極大化。
雲端準備度評估FasTrak	對於考慮在雲端執行其OpenText資訊管理解決方案的組織, OpenText的「雲端準備度評估服務」可提供分析與意見。這項服務可提供一份雲端準備度報告, 建議採取過渡做法以便將業務中斷的可能性降到最低, 同時在未來狀態系統架構中盡可能使用雲端技術。
升級評估FasTrak	OpenText的「升級評估服務」為正在規劃升級至最新版OpenText產品或解決方案的組織, 以及希望利用OpenText專家的最佳實務來制定最佳升級策略的組織提供分析和意見。

如欲深入瞭解, 請造訪<https://www.opentext.com/services/consulting>

學習服務

彈性額度可用於學習服務。查看下方的服務內容和所需的彈性額度數:

訓練服務	說明	彈性額度
講師指導訓練	傳統訓練方式, 由講師親自授課。課程在全球以線上及實體課堂方式授課。課程通常在實驗室以親手實作的方式進行, 您可以在實驗室裡練習從課程中習得的概念。	公開 2點/學生/天
訂閱	自主學習課程, 只要有網際網路連線即可全天候自主學習 (全年無休)。透過「OpenText學習訂閱」, 您可存取您的「學習路徑」中的所有課程。	標準-10點 Premium-14點
認證	OpenText認證可協助您驗證您的技術與專業知識。證照效期三年。分享您的電子徽章, 彰顯您的成就。	1點/每次嘗試

*以上價格適用於澳洲、比利時、加拿大、丹麥、法國、德國、荷蘭、瑞士、瑞典、英國和美國。如欲瞭解其他國家之定價, 請與我們聯絡, 請寫信至: FlexibleCredits@OpenText.com。

如欲深入瞭解, 請造訪<https://www.opentext.com/learning-services/>

如何購買

購買彈性額度有兩種方式：

1. 隨授權或於續約時預付購買：享受長達一年的額外購買力且輕鬆購買。
2. 合約效期內隨時購買：保障全年出現的各種需求與問題得到解決。

如何兌換彈性額度

彈性額度可以在購買日起12個月內，或在彈性額度合約到期前兌換服務，以時間較長者為準。未使用的彈性額度不能繼續計入下一個合約期間內。您應事先做好規劃，在彈性額度到期前使用服務。

針對網路安全、Dev Ops、OSM和產品組合解決方案，您可於「支援入口網站」的彈性額度功能表中查看您的「額度歷程記錄」，或者提交「服務提供申請表」以彈性額度兌換服務。支援服務、學習服務或諮詢服務業務代表會與您聯絡，討論您的需求並安排服務提供事宜。

如需其他解決方案，請傳送電子郵件至FlexibleCredits@OpenText.com，並請提供以下資訊：

郵件主旨：彈性額度兌換

郵件正文：

- 說明要申請之服務
- 要兌換的彈性額度點數（若已知）
- 所申請的服務開始的日期
- 服務合約號碼
- 聯絡人姓名、電子郵件地址和電話號碼
- 獲得服務的所在國家（如為美國，請註明州名）

Premium Support經理會與您聯絡，討論您的需求並安排服務提供事宜。

請至少在希望收到服務的前三週與OpenText聯絡，以便我方有充分時間安排適當的資源。

彈性額度政策

請參閱[彈性額度手冊](#)瞭解彈性額度的購買及使用條款。

Premium Support

在我們為您提供短期服務協助後，您可透過Premium Support方案繼續和OpenText專家合作，這項方案可讓您直接與指定的資深支援工程師聯絡。可用範圍涵蓋遠端支援和指定的現場資源。深入瞭解[Premium Support](#)。

關於彈性額度的更多資訊

如欲瞭解OpenText彈性額度的詳細資訊，請[與我們聯絡](#)或傳送電子郵件至：FlexibleCredits@OpenText.com。

關於OpenText

OpenText為各組織提供更完善的資訊處理方式，讓您不論是在地端或雲端數位環境中都能安心管理資訊。有關OpenText (NASDAQ/TSX : OTEX) 的詳細資訊，請造訪opentext.com。

與我們連線

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