



Adobe®

Enterprise Support

Erhöhter Nutzwert von Investitionen in Adobe-Lösungen

Ihr Unternehmen hat erhebliche Mittel in geschäftskritische Anwendungen investiert, um Geschäftsprozesse zu optimieren, den Kundendienst zu verbessern und die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Ob Sie das Potenzial Ihrer Investitionen aber in vollem Umfang ausschöpfen können, hängt davon ab, wie effektiv Sie die Technologie einsetzen. Wenn Sie die Ausfallzeiten Ihrer Anwendungen möglichst gering halten, können Sie die Wartungskosten reduzieren und so Ihre Ressourcen auf das Neugeschäft konzentrieren.

Der *Adobe Enterprise Support* bietet das technische und betriebliche Know-how, mit dessen Hilfe Sie das Beste aus Ihren Adobe-Lösungen herausholen können. Dank der proaktiven, flexiblen Support-Programme des *Adobe Enterprise Support* laufen Ihre strategischen Anwendungen wie vorgesehen, sodass Sie das Hauptaugenmerk auf Ihr Kerngeschäft richten können.

Flexibler, individueller Support

Moderne, erfolgreiche Unternehmen müssen flexibel auf den Markt reagieren können. Das heißt: Wenn sich Ihre Geschäftsprioritäten ändern, ändert sich auch Ihr Bedarf an technischer Unterstützung. Adobe bietet den richtigen Support genau dann, wenn er benötigt wird, und sorgt damit für mehr Effizienz und Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens durch reaktive, proaktive und prädiktive Support-Angebote.

Folgende Faktoren sollten bei der Wahl des geeigneten Support-Angebots berücksichtigt werden:

- der strategische Wert der Software-Investition für Ihr Unternehmen und die Auswirkung bei Ausfallzeiten
- Art und Anzahl der gekauften Produkte
- Anforderungen an die Integrationsfähigkeit in die vorhandene Infrastruktur
- Anzahl und Art der Endanwender (kaufmännisch bzw. technisch)
- Verfügbarkeit und Qualität interner Ressourcen

Auf der Grundlage Ihrer Anforderungen kann Ihr Adobe-Ansprechpartner gemeinsam mit Ihnen das für Ihr Unternehmen geeignete Programm auswählen.

Mit dem *Adobe Enterprise Support* genießen Kunden folgende Vorteile:

- Kostengünstiger Zugriff auf hochspezialisierte Fachleute
- Gesteigerte Performance und Wettbewerbsfähigkeit
- Beschleunigte Implementierung
- Bessere Konzentration auf Kernkompetenzen
- Bessere Verwertung von IT-Investitionen

Das richtige Support-Programm wählen

Das **Premium Maintenance- und Support-Paket** empfiehlt sich für die meisten Adobe-Kunden. Dieses Paket ist am besten geeignet für Unternehmen und Organisationen mit Enterprise-Lösungen von Adobe, die auf neue Produktversionen umsteigen wollen, sobald sie verfügbar sind.

Neben dem Premium-Paket bietet Adobe zwei weitere Support-Pakete, die spezifischen Kundenanforderungen gerecht werden:

- **Platinum Maintenance und Support:** für Organisationen mit unternehmensweiten Anwendungen auf der Grundlage von Adobe-Software. Platinum-Support bietet kundenspezifische Support-Ressourcen und individuelle Betreuung.
- **Standard-Support:** Dieses Paket ist vor allem für Kunden konzipiert, die technischen Support für die Produktinstallation und laufende Implementierungen, aber keine Upgrades wünschen.

Premium Maintenance und Support

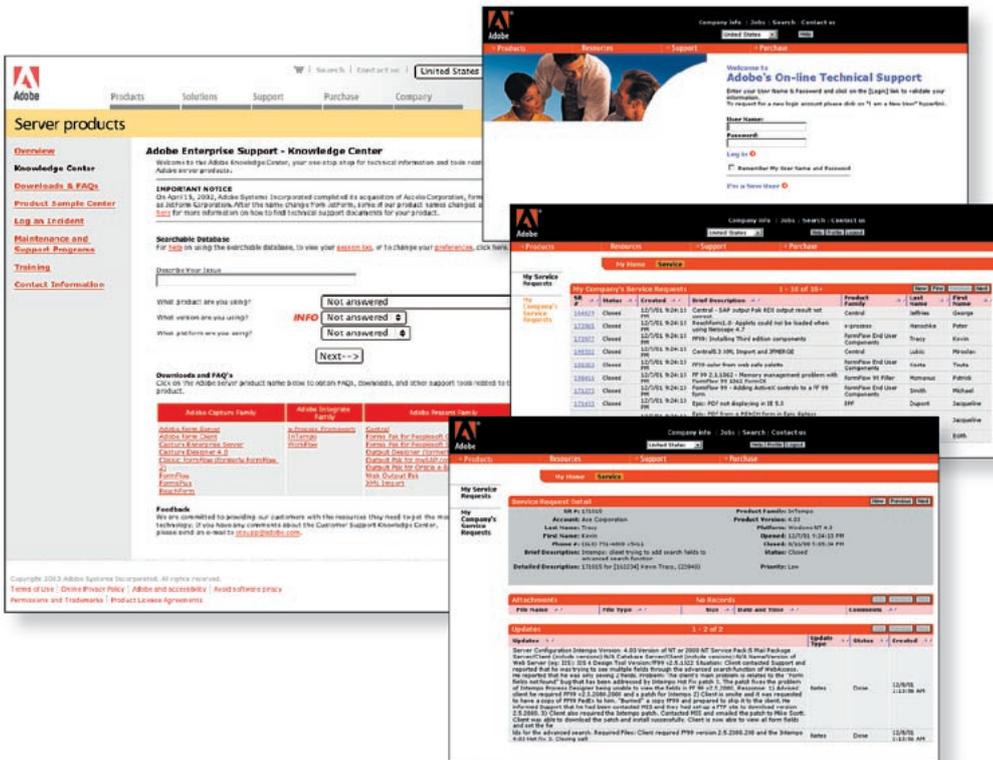
Premium Maintenance und Support ist ein umfassendes Paket und deckt den Bedarf der meisten Kunden des *Adobe Enterprise Support*, die schon geschäftskritische Enterprise-Anwendungen einsetzen. Es bietet eine Reihe von besonderen Support-Leistungen:

- Keine Begrenzung der Anzahl von Support-Anfragen – kostenloser Telefon- und E-Mail-Kontakt mit dem technischen Support-Personal von Adobe
- Unbegrenzter Zugriff auf *eSupport*, den Online-Support-Service von Adobe
- Nutzung durch zwei autorisierte technische Ansprechpartner in Ihrem Unternehmen
- Ferndiagnose
- Upgrade-Versionen
- Maintenance-Versionen
- Patches und Hotfixes

Optionale Support-Komponenten

Ihr Premium Maintenance- und Support-Programm können Sie problemlos anpassen, indem Sie Support-Optionen nach Bedarf hinzukaufen und so noch gezielter von Adobes Know-how profitieren. Fordern Sie von Ihrem Adobe-Kundenberater das für Ihren Bedarf am besten geeignete Support-Programm an.

Kontakt mit Ihrem Adobe-Kundenberater können Sie über das Formular unter www.adobe.com/enterprise/contactus.html aufnehmen.



eSupport, der Online-Support-Service von Adobe, bietet eine größere Auswahl mit mehr Flexibilität dank folgender Support-Angebote:

- **Knowledge Center:** eine Online-Wissensdatenbank, in der Sie rund um die Uhr nach Informationen suchen können.
- **eService:** die Möglichkeit, Ihre Frage direkt in die Unternehmensdatenbank einzugeben, Antworten über das Web zu erhalten und Informationen zu aktualisieren.
- **Remote Diagnostics:** Adobe Customer Support-Kundenberater können sich über das Web direkt bei einem Computer am Kundenstandort anmelden und aus der Ferne technischen Support leisten.

Weitere Hinweise zu Adobes Online-Support-Service finden Sie unter www.adobe.com/support/products/enterprise.

Platinum Maintenance und Support

Platinum Maintenance und Support ist für Adobe-Kunden konzipiert, die eine klar definierte Produktunterstützung benötigen. Auf Grund der Betreuung durch designierte technische Support-Berater bietet dieser Plan individuellen Service und einen tieferen Einblick in die technischen Anforderungen des Kunden.

Kunden mit Platinum Maintenance und Support erhalten alle Optionen im Premium-Paket und zusätzlich folgende Komponenten:

- Ein designierter technischer Berater von Adobe mit genauer Kenntnis Ihrer Geschäftsziele und Adobe-Produktinstallation wird Ihr direkter Ansprechpartner
- Bevorzugte Behandlung in Warteschlangen
- Individuell angepasster Service mit Vor-Ort-Unterstützung
- Zugang für vier autorisierte technische Ansprechpartner Ihres Unternehmens

Standard-Support

Adobe Standard-Support ist konzipiert für Anwender von Adobes Server-Produkten für den Enterprise-Markt, die technische Unterstützung für die Installation von Produkten und laufende Implementierung benötigen, jedoch keine Produkt-Upgrades mehr brauchen, weil das Produkt das Ende der Nutzungsdauer erreicht hat und keine Upgrades oder Maintenance-Versionen mehr herausgegeben werden.

Der Standard-Support umfasst dieselben Komponenten wie das Premium-Programm, außer dass der Service nur einem designierten technischen Ansprechpartner geboten wird und keine Produkt-Upgrades zur Verfügung gestellt werden.

Programme im Überblick

Die folgende Tabelle stellt die Komponenten der drei Support-Pläne gegenüber:

Programmkomponente	Standard	Premium	Platinum
eSupport			
• Zugriff auf das Knowledge Center (rund um die Uhr)	■	■	■
• eService (http://www.adobe.com/support)	■	■	■
• Ferndiagnose	■	■	■
Telefon-Support*	■	■	■
Patches und Hotfixes	■	■	■
Anzahl der Support-Kontakte	1	2	4
Kostenfreie Telefonnummer		■	■
Upgrade-Versionen		■	■
Maintenance-Versionen		■	■
Zusätzliche Ansprechpartner	Optional	Optional	Optional
Vor-Ort-Support		Optional	5 Tage
Designierter technischer Support-Berater			■
Bevorzugte Behandlung in Warteschlangen			■
Fernüberwachung (monatliche Auswertung)			■

* Die Zeiten für Telefon-Support variieren weltweit. Service-Zeiten für Ihren Bereich erfahren Sie von Ihrem Adobe Account Manager.

Angaben zur Jahresgebühr für den Support erhalten Sie bei Ihrem Adobe-Kundenberater. Sie können Ihren Support-Vertrag unter folgenden Bedingungen verlängern: Für die erste Verlängerung erhöht sich die jährliche Support-Gebühr um sechs Prozent (6%) gegenüber der Gebühr für die erste Verlängerung; für die zweite Verlängerung erhöht sich die jährliche Support-Gebühr um sechs Prozent (6%) gegenüber der Gebühr für die erste Verlängerung. Die Gebühr für die dritte und jede weitere Verlängerung beträgt einen festen Prozentsatz des jeweils gültigen Listenpreises der Lizenzgebühren für die Programme. Dieser Wert entspricht dem allgemein gültigen Prozentsatz der Lizenzgebühren für die Programme, die für in diesem Jahr abgeschlossene Support- und Maintenance-Verträge erhoben werden. Der Betrag liegt jedoch immer über der jährlichen Support-Gebühr, die im Jahr zuvor für die von der Verlängerung abgedeckten Programme entrichtet wurde.

Richtige Antworten zur richtigen Zeit

Adobe kombiniert zukunftsweisende Technologie mit einem hochqualifizierten Team und bietet so über eine internationale Infrastruktur bedarfsgerechten Support an. Support Center befinden sich in Nordamerika, Europa und Japan.

Adobes Support-Berater haben Zugriff auf eine globale Support-Datenbank. Sie als Kunde profitieren so von den aktuellsten technischen Informationen und erhalten auf der ganzen Welt schnelle, kompetente Antworten auf Ihre Fragen.

Mit dem *Adobe Enterprise Support* können Sie sicher sein, dass Investitionen in Adobe-Lösungen effizient betreut werden, sodass Sie Zeit und Ressourcen für den Ausbau Ihres Geschäfts einsetzen können.

Über Adobe Systems

Adobe Systems (www.adobe.com) bietet ein umfassendes Angebot von Software-Lösungen für Unternehmen und Kreativ-Profis. Mit Adobe-Produkten können Anwender visuell anspruchsvolle, hochwertige sowie verlässliche und sichere Inhalte gestalten, verwalten und publizieren. Adobe wurde 1982 gegründet und hat seinen Hauptsitz in San Jose, Kalifornien. Adobe Systems zählt weltweit zu den größten Software-Unternehmen.

WEITERE HINWEISE

Die Liste der vom *Adobe Enterprise Support* betreuten Produkte kann jederzeit geändert werden. Eine aktuelle Liste bzw. zusätzliche Informationen finden Sie unter www.adobe.com/support/products/enterprise.

Adobe Systems GmbH • Ohmstraße 1 • D-85716 Unterschleißheim
Adobe Systems (Schweiz) GmbH • World Trade Center • Leutschenbachstrasse 95 • CH-8050 Zürich
www.adobe.de, www.adobe.at, www.adobe.ch, www.adobe.com

Adobe, das Adobe-Logo und „Tools for the New Work“ sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2004 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Printed in Germany.

95002799 3/04



Tools for the New Work™