



# Adobe® Enterprise Support Services

Optimisez vos investissements dans les solutions Adobe

Votre entreprise a réalisé d'importants investissements technologiques dans des applications stratégiques afin d'améliorer ses processus, son service clientèle et son avantage concurrentiel. L'optimisation de ces investissements dépend de l'efficacité avec laquelle les technologies sont mises en œuvre. En outre, en limitant l'indisponibilité des applications, vous réduisez les coûts de maintenance pour concentrer vos ressources sur de nouvelles opportunités commerciales.

Adobe Enterprise Support Services fournit l'expertise technique et opérationnelle dont vous avez besoin pour tirer le meilleur parti de vos solutions Adobe. À travers des programmes de support proactifs et souples, Adobe Enterprise Support Services vous aide à assurer le bon fonctionnement de vos applications stratégiques afin de vous permettre de vous concentrer sur votre activité.

## Des programmes de support souples qui s'adaptent aux besoins de votre activité

Pour réussir dans l'environnement économique actuel, les entreprises doivent pouvoir compter sur une organisation réactive. Concrètement, cela signifie que lorsque les priorités changent, les besoins en support technique changent également. Adobe s'attache à vous offrir des services de support proactifs et réactifs, adaptés à vos besoins du moment, afin de vous permettre d'améliorer l'efficacité et les performances de votre entreprise.

Au moment de choisir l'offre de support Adobe la mieux adaptée à votre entreprise, tenez compte des facteurs suivants :

- valeur stratégique de l'investissement logiciel pour votre entreprise et impact d'une indisponibilité des applications
- type et volume des produits achetés
- besoins d'intégration à l'infrastructure de l'entreprise
- nombre et profil des utilisateurs finaux (commerciaux ou techniciens)
- disponibilité et compétences des ressources internes

En fonction de vos besoins, votre responsable de compte Adobe peut vous aider à sélectionner le programme adapté à votre entreprise.

### Adobe Enterprise Support Services offre à ses clients les avantages suivants :

- un accès rentable à des compétences clés
- des performances et une compétitivité accrues de l'entreprise
- une mise en œuvre plus rapide
- la possibilité de se concentrer sur ses activités principales
- un meilleur retour sur investissement concernant les technologies

# Choix du programme de support adapté

Le programme **Premium Maintenance and Support** d'Adobe est recommandé pour la majorité des clients Adobe. Il convient parfaitement aux entreprises ayant opté pour une mise en œuvre globale des logiciels Adobe et qui projettent d'effectuer les mises à niveau vers les nouvelles versions à mesure qu'elles sont disponibles.

Outre Premium, Adobe propose deux autres programmes de support prédéfinis répondant à des besoins spécifiques.

- **Platinum Maintenance and Support** : conçu pour les clients qui possèdent des applications d'entreprise bâties sur des logiciels Adobe, le programme Platinum Support met à votre disposition des ressources désignées et un suivi personnalisé.
- **Standard Support** : ce programme est essentiellement conçu pour les clients qui ont besoin d'un support technique pour l'installation et la mise en œuvre des produits, mais pas des mises à niveau des produits.

# Premium Maintenance and Support

Premium Maintenance and Support est un programme complet qui répond aux besoins de la majorité des clients Adobe Enterprise Support Services ayant déployé des applications d'entreprise stratégiques. Ce programme fournit toute une série de services de support :

- notification de cas illimitée : accès gratuit par téléphone et par courrier électronique aux représentants du support technique Adobe
- accès illimité à eSupport, le service de support en ligne d'Adobe
- accès réservé à deux contacts techniques autorisés de votre entreprise
- diagnostics à distance
- éditions des mises à niveau des versions
- éditions de maintenance
- programmes de correction et correctifs urgents

## Prestations de support en option

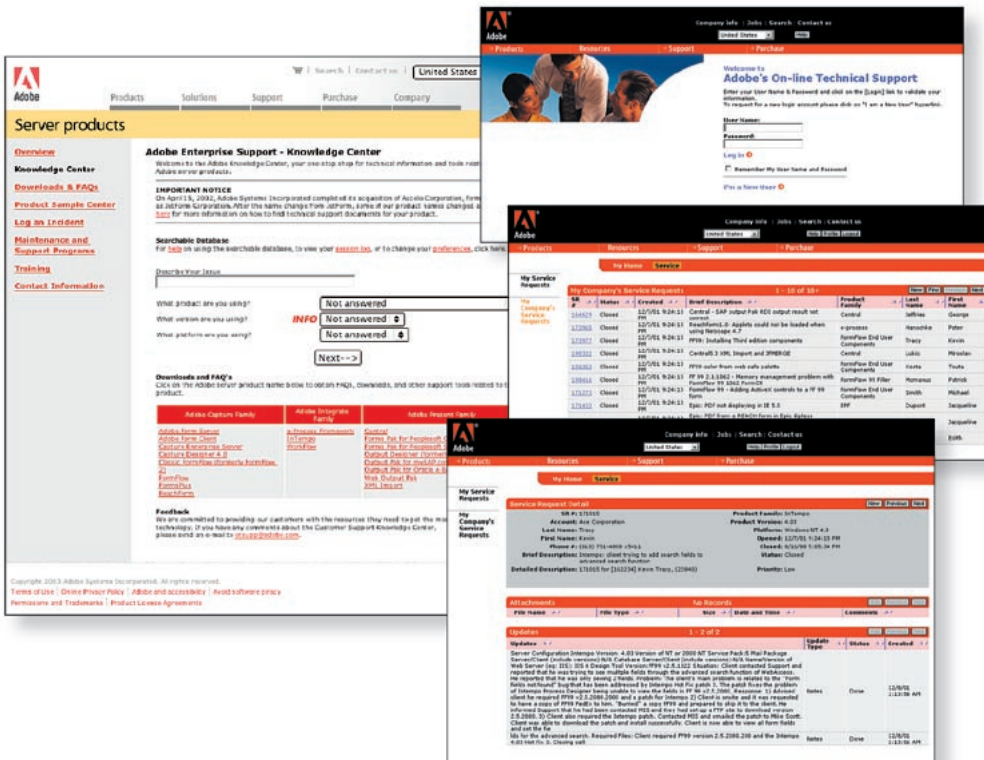
Vous pouvez personnaliser facilement votre programme Premium Maintenance and Support en achetant des prestations de support supplémentaires selon vos besoins, afin d'optimiser l'expertise d'Adobe. Contactez votre responsable de compte Adobe pour choisir le programme de support personnalisé répondant le mieux à vos besoins.

Si vous ignorez le nom de votre responsable de compte Adobe, veuillez compléter le formulaire disponible sur la page Web [www.adobe.fr/enterprise/contactus.html](http://www.adobe.fr/enterprise/contactus.html).

eSupport, le service de support en ligne d'Adobe, offre plus de choix et de souplesse aux clients à travers plusieurs offres de support étendu :

- Base de connaissance en ligne Knowledge Center : elle vous permet de rechercher des informations et de résoudre des problèmes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- eService : vous pouvez consigner votre problème directement dans la base de données d'entreprise, puis l'afficher et le mettre à jour via le Web, à votre convenance.
- Diagnostics à distance : les représentants Adobe Customer Support peuvent se connecter directement à l'ordinateur d'un client via le Web afin de fournir un support technique automatisé en direct et à distance.

Pour plus d'informations sur les services de support en ligne d'Adobe, visitez le site Web [www.adobe.com/support/products/enterprise](http://www.adobe.com/support/products/enterprise).



## Platinum Maintenance and Support

Platinum Maintenance and Support est un programme conçu pour les clients Adobe qui recherchent un niveau élevé de support produit. Des consultants désignés au sein du support technique offrent un service personnalisé et approfondissent leur compréhension des exigences techniques du client.

Les clients Platinum Maintenance and Support bénéficient de toutes les options du programme Premium décrit plus haut, auxquelles s'ajoutent les prestations suivantes :

- un consultant technique Adobe, désigné comme contact principal, qui connaît parfaitement les objectifs liés à votre activité et sait quels produits Adobe vous avez installés
- mise en file d'attente prioritaire
- service personnalisé avec possibilité d'assistance sur site
- accès réservé à quatre contacts techniques autorisés de votre entreprise

## Standard Support

Le programme Standard Support s'adresse aux utilisateurs qui ont enregistré les produits Adobe destinés aux serveurs de leur entreprise pour bénéficier du support lors de leur installation et de leur mise en œuvre. Les mises à niveau sont exclues de ce programme car, ces produits arrivant en fin de vie, aucune édition de mise à niveau ou de maintenance n'est disponible.

Ce programme offre les mêmes prestations que le programme Premium Maintenance and Support, à ceci près que le service n'est fourni qu'à un seul contact technique désigné et qu'il n'y a pas de mise à niveau de produit.

## Principales caractéristiques des programmes

Le tableau ci-dessous compare les prestations disponibles dans chaque programme.

Élément de programme	Standard	Premium	Platinum
eSupport			
• Accès à la base de données Knowledge Center (24h/24, 7j/7)	■	■	■
• eService ( <a href="http://www.adobe.com/support">http://www.adobe.com/support</a> )	■	■	■
• Diagnostics à distance	■	■	■
Support téléphonique*	■	■	■
Programmes de correction et correctifs urgents	■	■	■
Nombre de contacts ayant accès au support	1	2	4
Numéro vert		■	■
Editions de mise à niveau de version		■	■
Editions de maintenance		■	■
Contacts supplémentaires	En option	En option	En option
Support sur site		En option	5 jours
Consultant désigné au support technique			■
Mise en file d'attente prioritaire			■
Surveillance à distance (rapport récapitulatif mensuel)			■

\* les horaires du support téléphonique varient d'un pays à l'autre. Pour connaître les horaires de support dans votre région, contactez votre responsable de compte Adobe.

Concernant le prix du support annuel, adressez-vous à votre responsable de compte. Vous pouvez bénéficier d'un abonnement renouvelable à certaines conditions : lors des premier et deuxième renouvellements, si renouvellement il y a, le prix du support annuel est augmenté de six pour cent (6%). Lors de chaque renouvellement suivant, un pourcentage du montant courant de la redevance de licence pour le(s) Programme(s) sera appliqué aux contrats de support et de maintenance conclus durant l'année (il s'agit d'un pourcentage standard qui sera communiqué). Toutefois, la somme ne pourra en aucun cas être inférieure à la cotisation versée l'année précédente au titre du support annuel pour le(s) Programme(s) concerné(s) par ce renouvellement.

## Les bonnes réponses, au bon moment

Adobe combine des technologies de pointe et une équipe hautement qualifiée afin de fournir un support mondial via une infrastructure internationale. Des Support Centers ont été implantés de façon stratégique en Amérique du Nord, en Europe et au Japon.

Les consultants du support Adobe ont accès à une base de données de support client mondiale afin de vous permettre de bénéficier des informations techniques les plus récentes et d'obtenir des réponses rapides et cohérentes à vos questions, partout dans le monde.

Avec Adobe Enterprise Support Services, vous avez l'assurance que votre investissement dans les solutions Adobe sera efficacement géré. Vous pourrez ainsi consacrer le temps et les ressources de votre entreprise à votre activité.

## À propos d'Adobe

Créée en 1982, la société Adobe Systems Incorporated ([www.adobe.com](http://www.adobe.com)), leader du *Network Publishing* (publication en réseau), propose une gamme complète de logiciels pour les entreprises et les professionnels de la création. Ses produits permettent de créer, gérer et distribuer du contenu à fort impact visuel, élaboré et fiable. Basée à San José, en Californie, Adobe est l'une des plus importantes sociétés d'édition de logiciels au monde.

### POUR PLUS D'INFORMATIONS

La liste des produits dont Adobe Enterprise Support Services assure le support est sujette à modifications.

Pour obtenir la liste la plus récente ou des informations supplémentaires sur Adobe Enterprise Support Services, visitez le site Web [www.adobe.com/support/products/enterprise](http://www.adobe.com/support/products/enterprise).

Adobe Systems France • Tour Maine Montparnasse, 33 Avenue du Maine, BP 14, 75755 Paris Cedex 15, France  
[www.adobe.fr](http://www.adobe.fr), [www.adobe.com](http://www.adobe.com)

Adobe, le logo Adobe et « Tools for the New Work » sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2004 Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés. Printed in France.

95002798 3/04



Tools for the New Work™