



Adobe® Enterprise Support Services

Få ut mer av Adobes lösningar

Investeringar i IT och affärskritiska tillämpningar kan effektivisera verksamheten, förbättra kundservicen och ge bättre konkurrenskraft. För att kunna maximera investeringens potential måste man effektivt utnyttja tekniken. Och genom att minimera tiden för driftstopp kan underhållskostnaderna minskas så att resurserna kan koncentreras på nya affärsmöjligheter.

Adobe Enterprise Support Services har all den tekniska sakkunskap som behövs för att ni ska få ut mesta möjliga av era lösningar från Adobe. Genom förebyggande, flexibla supportprogram kan Adobe Enterprise Support Services hjälpa er med att hålla era strategiska tillämpningar i drift.

Flexibla supportprogram för just era behov

För att ett företag idag ska bli framgångsrikt måste det ha anpassningsförmåga, vilket också gäller datadriften. När prioriteringarna förändras påverkas också kraven på teknisk support. Adobes supporttjänster ger rätt slags support när den bäst behövs – vilket förbättrar er effektivitet genom förebyggande och förutsägbara valmöjligheter för support.

Här är några av de faktorer man bör ha i åtanke när man väljer lämpligt supportalternativ från Adobe:

- Programvarans strategiska värde och de följder ett driftstopp skulle få
- Typ och antal av inköpta produkter
- Krav på integration med övrig infrastruktur på företaget
- Antal och typ av användare (kontors- respektive teknikanvändare)
- Tillgång till interna resurser och kompetens

Baserat på era behov kan Adobe hjälpa er att hitta det supportprogram som passar just er.

Med Adobe Enterprise Support Services får ni

- kostnadseffektiv åtkomst till viktig kompetens
- ökad effektivitet och konkurrensförmåga
- snabbare implementering
- möjlighet till ökat fokus på er kärnkompetens
- ökad avkastning på era teknikinvesteringar.

Välja rätt supportprogram

Paketet **Premium Maintenance and Support** rekommenderas för de flesta av Adobes kunder. Paketet passar bäst för organisationer som har programvara från Adobe i hela företaget och som planerar att uppgradera till nya versioner när dessa lanseras.

Förutom Premium-paketet erbjuder Adobe två fördefinierade supportpaket för mer specifika behov.

- **Platinum Maintenance and Support:** Organisationer som har företagsövergripande tillämpningar som bygger på Adobes programvaror får med Platinum Support tillgång till särskilt avdelade resurser och personliga kontakter.
- **Standard Support:** Främst för kunder som vill ha teknisk support vid installation och implementation, men som inte vill ha programuppgraderingar.

Premium Maintenance and Support

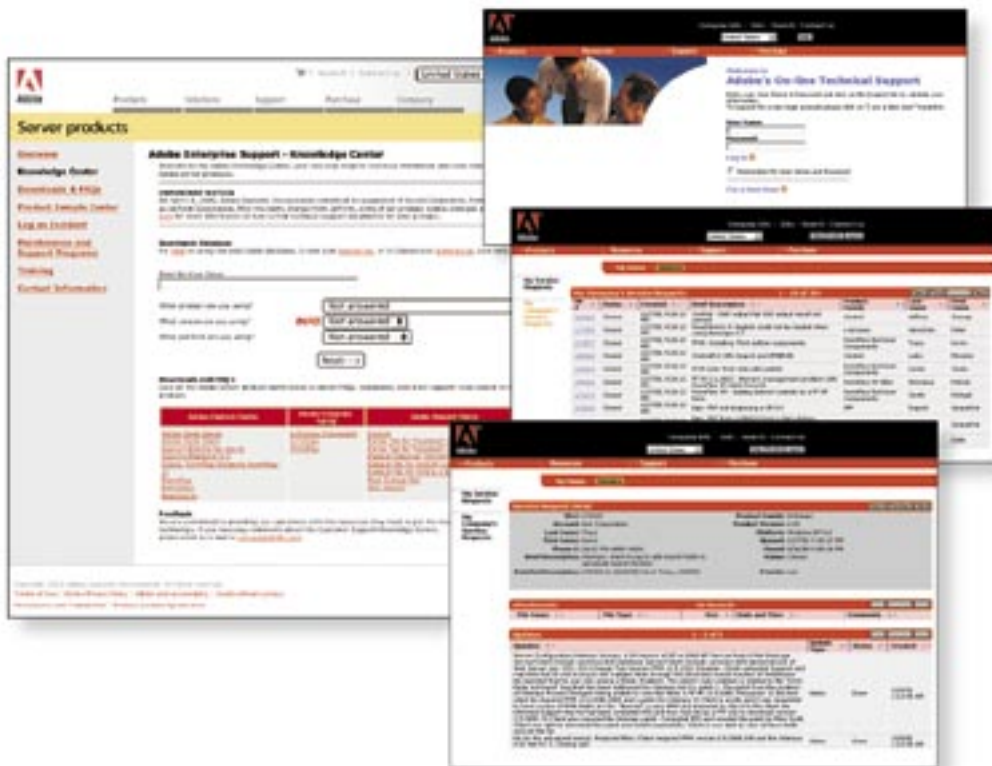
Premium Maintenance and Support är ett omfattande paket som tagits fram för att passa majoriteten av Adobe Enterprise Support Services kunder, som använder affärskritiska företagslösningar. Det omfattar ett antal supporttjänster.

- Obegränsad ärendeanmälning via kostnadsfria telefonsamtal eller e-post till Adobes support
- Obegränsad tillgång till Adobes onlinesupport, eSupport
- Två behöriga kontaktpersoner hos kunden får utnyttja tjänsten
- Fjärrdiagnos
- Versionsuppgraderingar
- Underhållsreleaser
- Patchar och programfixar

Tillval

Skräddarsy enkelt Premium Maintenance and Support genom att köpa till supportalternativ i takt med att ni behöver dem. Kontakta Adobe för att diskutera de lämpligaste supportalternativen för era behov.

Om du vill få kontakt med Adobe kan du använda den här blanketten www.adobe.se/enterprise/contactus.html.



eSupport, Adobes onlinesupport, ger större valfrihet och flexibilitet:

- Knowledge Center – onlinedatabas för problemlösning med självbetjäning, dygnet runt året om.
- eService – logga ärendet direkt i företagsdatabasen, följ och uppdatera sedan ärendet via webben.
- Fjärrdiagnos – Adobes supporttekniker kan logga in direkt i kundens dator via webben och ge ögonblicklig teknisk support.

Mer information om Adobes onlinesupport finns på www.adobe.com/support/products/enterprise.

Platinum Maintenance and Support

Platinum Maintenance and Support är avsett för kunder som önskar en mer riktad produkt-support: personlig service och djupare förståelse för kundens tekniska krav genom särskilt avdelade supporttekniker.

Med Platinum Maintenance and Support får man allt som ingår i Premium-paketet, plus följande:

- En speciellt avdelad tekniker på Adobe med grundlig kännedom om er verksamhet och er Adobe-installation blir er primära kontakt
- Ärendeprioritering
- Personligt anpassad service med viss assistans på plats
- Fyra behöriga kontaktpersoner hos er som får utnyttja tjänsten

Standard Support

Adobe Standard Support är framtaget för registrerade användare av Adobes serverprodukter som önskar support vid installation och implementering, men som inte behöver några uppgraderingar eftersom produkten ändå är på väg att fasas ut och inga uppgraderings- eller underhållsreleaser finns att få.

Standard Support omfattar samma komponenter som Premium Maintenance and Support, dock med endast en teknisk kontakt och utan uppgraderingar.

I korthet

Av tabellen framgår vilka komponenter som hör till respektive paket.

Programkomponent	Standard	Premium	Platinum
eSupport			
• Knowledge Center, databas öppen dygnet runt	■	■	■
• eService (http://adobe.com/support)	■	■	■
• Fjärrdiagnos	■	■	■
Telefonsupport*	■	■	■
Patchar och programfixar	■	■	■
Antal supportkontakter	1	2	4
Avgiftsfritt telefonnummer		■	■
Versionsuppgraderingar		■	■
Underhållsreleaser		■	■
Ytterligare kontaktpersoner	Tillval	Tillval	Tillval
Support på plats		Tillval	5 dagar
Särskilt avdelad supporttekniker			■
Ärendeprioritering			■
Fjärrövervakning (månatlig rapport)			■

*Öppethållandet för telefonsupporten skiljer sig från land till land. För svenska uppgifter, kontakta Adobe.

Kontakta Adobe för information om prissättning av supportavtal.

Rätt svar vid rätt tillfälle

Adobe kombinerar spetsteknik och kompetent personal för att ge högklassig support via en internationell infrastruktur. Våra Support Center är strategiskt förlagda i Nordamerika, Europa och Japan.

Adobes supporttekniker har tillgång till en global kundsupportdatabas vilket borgar för att ni alltid får den senaste tekniska informationen och snabba, konsekventa lösningar på era problem var ni än befinner er i världen.

Med Adobe Enterprise Support Services vet ni att era Adobe-lösningar hanteras på ett effektivt sätt.

Om Adobe

Adobe Systems Incorporated (www.adobe.com) startades 1982 och är idag marknadsledande inom network publishing. Adobe erbjuder ett heltäckande utbud av programvaror för företag och formgivare. Med Adobes produkter kan kunderna skapa, hantera och leverera visuellt slagkraftigt och tillförlitligt material. Företaget är ett av världens största programvaruföretag med huvudkontor i San Jose i Kalifornien.

MER INFORMATION

Listan över produkter som omfattas av Adobe Enterprise Support Services kan komma att ändras. En aktuell lista samt ytterligare information om Adobe Enterprise Support Services finns här: www.adobe.com/support/products/enterprise.

Adobe Systems Nordic AB • Box 47 164 93 Kista Sverige • www.adobe.se, www.adobe.com

Adobe, Adobes logotyp och "Tools for the New Work" är antingen registrerade varumärken eller varumärken som tillhör Adobe Systems Incorporated i USA och/eller i andra länder. Övriga varumärken tillhör sina respektive ägare.

© 2004 Adobe Systems Incorporated. Med ensamrätt. Printed in Sweden.

95003593 7/04



Tools for the New Work™