



## Apple Professional Services

# WebObjects Gold Support

### **Schneller, persönlicher Support**

- Unbegrenzte Anzahl von Problemfällen
- Kurze Reaktionszeiten (innerhalb von höchstens zwei Geschäftsstunden)\*
- Zusammenarbeit mit einem speziell für Sie zuständigen Support-Team
- Jährlicher Besuch unserer Support-Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen
- Monatliche Kundenaktivitätsberichte

### **Umfassende Unterstützung von WebObjects Versionen**

- Abdeckung der derzeit unterstützten Versionen der WebObjects Entwicklungs- und Deployment-Tools

### **Apple Developer Connection Mitgliedschaft**

- Eine Premier-Mitgliedschaft mit folgenden Optionen:
  - Volle WebObjects Lizenz (Entwicklung und Deployment)
  - Hardware-Rabatte für Entwickler
  - Mac OS X Server 5-Client-Lizenz
  - Konferenzpass für alle Veranstaltungen der Apple Worldwide Developer Conference
  - Zugriff auf Software Seeding (Vorversionen)
  - Monatliche Mailings mit Developer-CD
  - Apple Developer Connection News per E-Mail
  - Zugriff auf die Apple Developer Connection Web-Site

Die Apple Professional Services bieten die persönliche Unterstützung durch technische Experten auf Jahresbasis für große Unternehmen oder Internet-Anbieter, die WebObjects Anwendungen entwickeln und einsetzen.

Der WebObjects Gold Support stellt die höchste Support-Stufe für Ihr Unternehmen bereit. Dazu gehört beispielsweise der direkte Kontakt zwischen den Mitarbeitern des Apple Support und Ihren technischen Mitarbeitern. Diese enge Zusammenarbeit ermöglicht es unseren Support-Mitarbeitern, sich mit dem Design Ihrer Programme und der verwendeten Architektur vertraut zu machen, damit technische Probleme effektiver gelöst bzw. gegebenenfalls schneller an Apple Engineering zur Behebung weitergeleitet werden können.

Der WebObjects Gold Support umfasst die Inanspruchnahme des Supports für eine unbegrenzte Anzahl von Problemfällen, eine bevorzugte Behandlung Ihrer Anrufe sowie monatliche Berichte. Darüber hinaus gehört zu jedem Vertrag für den WebObjects Gold Support die Apple Developer Connection Premier Mitgliedschaft, die Ihren technischen Mitarbeitern zahlreiche Vorteile bietet.

Als WebObjects Gold Support Kunde stehen Ihnen die folgenden Services zur Verfügung.

### **Persönliche Unterstützung**

- Ein speziell für Sie zuständiger Apple Support-Mitarbeiter
- Höchste Priorität bei der Lösung technischer Probleme
- Inanspruchnahme des Supports für eine unbegrenzte Anzahl von Problemfällen, die telefonisch oder per E-Mail übermittelt werden
- Jährlicher Besuch unserer Support-Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen zur Optimierung der technischen Unterstützung
- Vier Ansprechpartner in Ihrem Unternehmen
- Ein Managementkontakt in Ihrem Unternehmen

### **Fristgerechte und proaktive Informationen**

- Monatliche Kundenaktivitätsberichte
- Proaktive Informationen über produktbezogene Themen

### **Software-Aktualisierungen**

- Zugriff auf noch nicht veröffentlichte Produktkorrekturen (Patches)
- Zugriff auf spezifische Patches (sofern sinnvoll)

### **Umfassende Produktbetreuung**

- WebObjects Deployment-Unterstützung
- WebObjects Entwicklungs-Tools
- Nutzung der WebObjects Frameworks
- Unterstützung und Beratung beim Debugging von Anwendungen
- Unterstützung beim Anwendungsdesign



## Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit kann abhängig vom jeweiligen Standort variieren.

## Bestellinformationen

### WebObjects Gold Support

Bestellnummer: D1525LL/A

### Jeder weitere autorisierte Kundenkontakt

- Erfordert WebObjects Gold Support
  - Begrenzt auf vier weitere autorisierte Kontakte pro Kunde
- Bestellnummer: D1232LL/A

## Schnelle, verlässliche Reaktionszeit

Der WebObjects Gold Support bietet schnelle Reaktionszeiten bei Problemfällen, die telefonisch oder per E-Mail während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag zwischen 9 und 18 Uhr) übermittelt werden. Folgende Reaktionszeiten werden angestrebt:

- **Priorität 1:** Ausfall des Produktionsservers bzw. gesamte Entwicklungsarbeit unterbrochen  
Reaktionszeit: 2 Geschäftsstunden\*
- **Priorität 2:** Durchsatzprobleme beim Produktionsserver oder Entwicklungsproblem, das den Entwicklungszeitplan beeinträchtigt  
Reaktionszeit: 4 Geschäftsstunden\*
- **Priorität 3:** Alle anderen Probleme/Fragen und Fehlerberichte  
Reaktionszeit: Nächster Arbeitstag\*

\* Reaktionszeiten basieren auf normalen Geschäftszeiten. Apple sichert für die Lösung von Problemen keinen festen Zeitrahmen zu.

## Weitere Informationen

Wenn Sie weitere Informationen über den WebObjects Gold Support oder andere Apple Professional Services Support Angebote wünschen, besuchen Sie die folgende Web-Site: [www.apple.com/services](http://www.apple.com/services). Oder Sie rufen uns an unter: +49 89 99 64 00 bzw. schicken Sie eine E-Mail an: [services@euro.apple.com](mailto:services@euro.apple.com).

Weitere Informationen über die Apple Developer Connection Select Mitgliedschaft finden Sie auf der folgenden Web-Site:  
[developer.apple.com/membership](http://developer.apple.com/membership).

Informationen über Apple Professional Services Consulting, Konfiguration und Installation, Training und Zertifizierung und Angebote zum technischen Support finden Sie unter: [www.apple.com/services](http://www.apple.com/services).

Apple

[www.apple.com/de](http://www.apple.com/de)  
[www.apple.com/at](http://www.apple.com/at)  
[www.apple.com/chde](http://www.apple.com/chde)