



Services professionnels Apple

Assistance Gold WebObjects

Une assistance rapide et personnalisée

- Une assistance illimitée, incident après incident
- Une réponse en deux heures seulement*
- Un accès direct à une équipe d'assistance dédiée
- Programmation d'une visite annuelle sur site
- Des rapports d'état mensuels

Couverture complète des outils WebObjects

- Couverture des versions actuelles des outils de développement et de déploiement WebObjects

Adhésion à Apple Developer Connection

- Adhésion à "ADC Premier" qui comprend :
 - Licence WebObjects complète (développement et déploiement)
 - Réductions sur les équipements destinés aux développeurs
 - Licence Mac OS X Server 5 clients
 - Carton d'invitation à l'Apple Worldwide Developer Conference
 - Accès à Software Seeding (versions préliminaires)
 - Envoi régulier de CD Developer
 - Newsletter Apple Developer Connection
 - Accès au site Apple Developer Connection

APS (Apple Professional Services) propose une assistance technique annuelle personnalisée et avancée aux grandes entreprises ou aux fournisseurs d'accès Internet qui développent et déploient des applications WebObjects.

L'assistance Gold WebObjects fournit à votre entreprise un niveau d'assistance optimal en établissant une relation directe entre les ingénieurs Apple et votre équipe technique. Cette étroite collaboration permet à nos spécialistes de se familiariser avec vos applications et avec votre architecture de déploiement, de résoudre les problèmes techniques plus efficacement, et de remonter facilement à l'ingénierie des produits pour trouver une solution plus rapidement.

L'assistance Gold WebObjects inclut une assistance illimitée, incident après incident, un traitement en priorité des problèmes techniques, et des rapports d'état mensuels. Qui plus est, chaque client de l'assistance Gold WebObjects bénéficie automatiquement d'une adhésion à ADC Premier (Apple Developer Connection Premier) qui offre de nombreux avantages supplémentaires à son équipe technique.

En tant que client de l'assistance Gold WebObjects, vous bénéficierez des services suivants.

Assistance personnalisée

- Affectation d'un ingénieur en assistance technique
- Traitement ultra-prioritaire des problèmes techniques
- Assistance illimitée, incident après incident, par e-mail ou par téléphone
- Visite annuelle sur site de notre équipe d'assistance pour une réunion sur l'assistance technique
- Quatre contacts techniques dédiés choisis dans votre entreprise
- Un contact administratif dédié choisi dans votre entreprise

Une information rapide et proactive

- Rapports d'état mensuels
- Information sur les problèmes liés à vos produits

Mises à jour logicielles

- Accès à des correctifs produits non publiés
- Accès à des correctifs personnalisés (dans la mesure du possible)

Assistance dans des domaines clés

- Assistance sur le déploiement WebObjects
- Outils de développement WebObjects
- Utilisation de tous les frameworks dans WebObjects
- Conseils et assistance de débogage des applications
- Assistance sur la conception des applications



Services professionnels Apple

Assistance Gold WebObjects

Disponibilité

La disponibilité peut varier selon les pays.

Informations commande

Assistance Gold WebObjects
Référence D1525LL/A

Pour chaque contact autorisé supplémentaire

- Assistance Gold WebObjects requise
- Limitation à quatre contacts autorisés supplémentaires par client
Référence D1232LL/A

Un temps de réponse rapide et fiable

L'équipe de l'assistance Gold WebObjects traite rapidement vos problèmes signalés par e-mail ou par téléphone, du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (CET). Les problèmes sont traités dans l'ordre suivant :

- **Priorité n°1** : Serveur de production en panne ou développement interrompu
Délai de réponse : deux heures*
- **Priorité n°2** : Problème de fonctionnement du système de production ou problème de développement affectant le planning de développement
Délai de réponse : quatre heures*
- **Priorité n°3** : Toutes les autres questions et les problèmes de bogue
Délai de réponse : le jour suivant*

* Les délais de réponse sont calculés dans le cadre des horaires normaux d'ouverture du service. Apple ne s'engage sur aucun délai de résolution des problèmes.

Informations complémentaires

Pour en savoir plus sur l'assistance Gold WebObjects ou d'autres offres d'assistance APS (Apple Professional Services), visitez le site www.apple.com/services, appelez le +33 (0)1 69 86 34 00, ou écrivez à l'adresse services@euro.apple.com.

Pour en savoir plus sur l'adhésion à Apple Developer Connection Select, visitez le site developer.apple.com/membership.

Pour toute information sur les services APS d'audit, d'installation et de configuration, de formation et d'accréditation, et d'assistance technique, visitez le site www.apple.com/services.