

Maintenance Attachmate

Sécurisez vos investissements stratégiques et restez en phase avec les évolutions technologiques

La décision la plus rationnelle qu'une entreprise puisse prendre est d'acquérir un logiciel correspondant à ses besoins et de protéger son investissement à l'aide d'un programme de maintenance bien conçu.

Attachmate propose les meilleurs logiciels du marché pour étendre, administrer et sécuriser les sites centraux, c'est pourquoi nous offrons également plusieurs programmes de maintenance pour maximiser la création de valeur des solutions Attachmate® grâce aux prestations et avantages suivants :

- Assurance d'une intégration transparente des logiciels Attachmate à des infrastructures d'information en perpétuelle évolution.
- Stabilité système dans un contexte de migrations technologiques.
- Accès aux compétences et ressources nécessaires pour solutionner tous les enjeux informatiques – même les plus imprévisibles.

La maintenance au service de l'accomplissement des objectifs informatiques

Les départements informatiques s'accordent à reconnaître qu'un programme de maintenance idéal doit contribuer à réduire les risques, à alléger la charge des équipes informatiques internes et à faciliter la transition vers les nouvelles technologies. Il doit également offrir un accès automatique aux nouvelles fonctionnalités d'amélioration de la productivité et participer à la réduction des coûts totaux d'exploitation. Les programmes de maintenance d'Attachmate peuvent vous aider à réaliser ces objectifs :

Une prise en charge technique incomparable

Outre leurs autres avantages, les programmes de maintenance d'Attachmate donnent accès à une équipe mondiale d'experts aguerris du support technique (ayant en moyenne plus de huit années d'expérience) pour bénéficier de prestations avancées de dépannage, de protection et d'optimisation de vos investissements logiciels. Ils tiennent lieu de véritable « filet de sécurité » pour faire face à n'importe quel événement imprévu.

Des plans de maintenance adaptés à vos besoins

Pour une flexibilité maximale, Attachmate propose trois programmes de maintenance distincts : « Basic », « Elite » et « 24x7 Elite ».

Programme de maintenance Basic

Le programme Basic répond aux exigences quotidiennes des Directions informatiques grâce à un accès privilégié aux mises à jour, aux « service packs », à une base de connaissance complète et à des techniciens expérimentés. Il permet en outre de gérer en ligne – et en temps réel – les interactions de support et les habilitations produit.

Programme de maintenance Elite

Si vous disposez d'un programme de maintenance Basic pour toutes vos licences d'un même produit, vous pouvez acquérir une couverture supplémentaire de niveau Elite. En complément des prestations du programme Basic, le plan Elite fournit des accès étendus aux équipes de support, de développement et d'expertise technique d'Attachmate à travers un « interlocuteur Elite désigné » connaissant et comprenant les spécificités de votre environnement informatique. Ce dernier est en prise directe avec les équipes de développement d'Attachmate et peut vous aider à résoudre rapidement des problèmes exigeant une remontée prioritaire.

À votre demande, le technicien Elite est habilité à se rendre sur site pour solutionner les enjeux les plus pressants ou pour vous assister à la mise en œuvre de bonnes pratiques de déploiement, de sécurité, de personnalisation, de standardisation ou de conception de scripts. Votre interlocuteur Elite peut également vous assister à réaliser des cursus de formation pour maximiser l'utilisation de vos investissements logiciels. Sur option, vous pouvez également « inverser » la visite de site en vous rendant dans les locaux d'Attachmate pour rencontrer nos techniciens, chefs de produits et/ou principaux décideurs.

«J'apprécie avant tout de pouvoir parler directement à quelqu'un sans attendre d'être rappelé... Et surtout : non seulement, il a résolu mon problème immédiat mais il a également répondu aux multiples questions qui me venaient au fur et à mesure ; loin de me refréner, il a même pris le temps de me rappeler pour vérifier que tout était résolu avant de clôturer son journal d'incident. »

– Michael Kanyid
Senior Research Scientist
Pacific Northwest
National Laboratory

Programme de maintenance 24x7 Elite

Les souscripteurs du programme Elite peuvent également acquérir une protection 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans le cadre de ce programme qui souhaitent assurer le fonctionnement ininterrompu de leurs applications stratégiques. Le programme de maintenance 24x7 Elite propose toutes les prestations des programmes Basic et Elite tout en permettant d'accéder au support technique en dehors des heures ouvrables pour résoudre tout problème critique et prioritaire – dans un délai d'une heure.

Pouvez-vous vraiment vous en passer ?

Les départements informatiques sont soumis à des contraintes budgétaires croissantes. Pourtant, la maintenance logicielle ne devrait jamais être une « ligne négociable » tant elle conditionne l'adaptabilité aux nouvelles technologies et complexités – choisies ou pas...

Attachmate vous aide à rester à la pointe des évolutions technologiques en intégrant en toute transparence de nouveaux systèmes d'exploitation, technologies ou fonctionnalités – particulièrement pour améliorer la sécurité des sites centraux et l'efficacité des utilisateurs.

Souvenez-vous que pour bénéficier de l'assistance technique et des prochaines mises à jour et versions, un programme de maintenance est nécessaire ; il vous aidera à gérer proactivement le changement et à maximiser la disponibilité de vos systèmes stratégiques.

Vos investissements en programmes de maintenance Attachmate sont créateurs de valeur comme en atteste notre engagement à fournir à nos

clients sous contrat de maintenance – et sans supplément de prix – des solutions certifiées Windows Vista™ (nous sommes particulièrement fiers d'avoir livré la première application au monde Certifiée pour Windows Vista). Ce support sans compromis des technologies émergentes est une illustration de notre tradition d'innovation et de notre engagement constant à maximiser votre réussite.

Retarder ou refuser une décision de maintenance présente certains inconvénients pratiques : la réinitialisation après un temps d'interruption (ou une souscription trop tardive après l'achat) occasionne des coûts importants – souvent au moins du triple des frais normaux de maintenance.

Enfin et surtout, votre succès passe par des infrastructures résilientes et à l'état de l'art, sous-tendues par un support technique de haut niveau : la maintenance Attachmate vous donne l'assurance de disposer de ces atouts.

«La courtoisie et l'efficacité de leurs techniciens sont remarquables... Je suis parfaitement satisfait ; tant par les délais que par la qualité des réponses qu'ils m'ont apportées.»

– Barbara Capps
Blue Cross Blue Shield of South Carolina

Plans de maintenance Attachmate	Basic	Elite	24x7 Elite
Gratuité des mises à jour de version, « Service packs » et autres téléchargements	X	X	X
Service en ligne de traitement des demandes en temps réel	X	X	X
Accès en ligne aux informations contractuelles : habilitations, quantité de licences, dates d'expiration des plans de maintenance	X	X	X
Accès Web illimité à une bibliothèque de solutions globales	X	X	X
Frais de licence réduits avec protection des remises quantitatives	X	X	X
Options de migration interne à prix réduit	X	X	X
Remises sur les renouvellements pluriannuels	X	X	X
Remises quantitatives sur la maintenance cumulée	X	X	X
Tarifs privilégiés sur les formations techniques Attachmate	X	X	X
Contacts autorisés de support technique	4	8	8
Technicien désigné (point de contact central)		X	X
Gestion prioritaire des requêtes de service		X	X
Visibilité sur les requêtes d'amélioration produit		X	X
Visite annuelle de site sur demande		X	X
Objectif de délai de réponse		1 heure	1 heure
Support des produits en extension de durée de vie		X	X
Accès permanent au support (24x7)			X

Remarque: La maintenance est payable à terme à échoir et n'est pas remboursable. Dans le cas d'une souscription au contrat de maintenance pour une durée de plus d'un an «Multi-Year Renewal» : Si vous achetez des licences additionnelles de produits durant cette période, la période de couverture de la maintenance associée durera jusqu'à l'expiration de la période «Multi-Year Renewal» en cours. La maintenance doit être souscrite à la date de chaque commande de licences additionnelles ou bien à la date de mise en place désignée « True Up » qui aura été définie dans votre contrat d'acquisition ou devis Attachmate si une telle date y est mentionnée. Ainsi tous les contrats de maintenance souscrits pendant une période de maintenance seront synchronisés à la même date d'expiration de maintenance.



Siège Social
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
États-Unis
TEL +1 206 217 7500
FAX +1 206 217 7515

Siège Social EMEA
Pays-Bas
TEL +31 172 50 55 55
FAX +31 172 50 55 51

Sales France
France
TEL +33 1 46 04 10 10
FAX +33 1 49 09 05 59

WEB www.attachmate.fr
EMAIL marketfr@attachmate.com

Pour les informations relatives aux bureaux locaux, visitez le site www.attachmate.fr

©2008 Attachmate. Tous droits réservés. Attachmate et le logo Attachmate sont des marques ou marques déposées d'Attachmate aux USA et dans d'autres pays. Windows Vista est une marque de Microsoft Corporation aux USA et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de sociétés, noms commerciaux et marques commerciales mentionnés aux présentes sont utilisés à des fins exclusives d'identification et demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs. 05-0124F.0708