

ADOBE PDM – Adobe Technical Solution Management (2015v1)

Die in dieser PDM beschriebenen Produkte und Services unterliegen den Bedingungen dieser PDM, dem geltenden Bestelldokument, den Allgemeinen Bedingungen, dem Anhang für On-premise Software bzw. On-demand Services sowie der PDM für das Gold Support, das Enterprise Support oder das Platinum Support Programm. Diese PDM enthält die zusätzlichen Bedingungen für die Erbringung von Support-Leistungen („Support-Leistungen“) gemäß dem Adobe Technical Solution Management Program („TSM“). Eine vollständige Erläuterung finden Sie unter <http://www.adobe.com/support/programs/enterprise/>.

-
1. **TSM.** Wenn der Kunde für seine Software am TSM Support-Programm teilnimmt und den im jeweiligen Bestelldokument aufgeführten Jahresbetrag für das Programm bezahlt („Jährlicher Supportbetrag“), stellt Adobe die folgenden Support-Leistungen zur Verfügung:
 - 1.1 Adobe stellt dem Kunden technischen Support durch einen bezeichneten technischen Account Manager („TAM“) für die Handhabung von technischen Problemen aller bezeichneten technischen Support Kontakte (Enterprise Administratoren) bereit.
 - 1.2 Überwachung aller Service Anfragen welche vom Kunden gemeldet werden und Planung von wöchentlichen oder monatlichen telefonischen Einzelfallprüfungen, je nach vom Kunden angegebener gewünschter Häufigkeit.
 - 1.3 Außerhalb der lokalen Geschäftszeiten des Kunden überträgt der bezeichnete TAM die Beantwortung der Serviceanfragen des Kunden an das entsprechende Gold, Platinum oder Enterprise Support Team um die priorisierten 24x7x365 Supportdienste per email oder Telefon für die Adobe Software einzuhalten. Der TAM verbleibt informiert über den Fortgang der Serviceanfragen und übernimmt diese während der lokalen Geschäftszeiten des Kunden wieder. Die Priorität und der Schweregrad aller Serviceanfragen richten sich nach den Bedingungen des Gold, Platinum oder Enterprise Support Programms, welche auf der Support-Webseite unter <http://www.adobe.com/de/support/programs/policies/sla.html> abrufbar sind.
 - 1.4 Sollte Adobe nach eigenem Ermessen feststellen, daß die remote Problemlösung sowie die Ermittlungs-Technik erfolglos geblieben sind und Vorort-Support der effektivste Weg wäre, um den gewünschten Erfolg zu erzielen, werden dem Kunden die mit dem Vorort-Support verbundenen Reise- und Unterbringungskosten nicht in Rechnung gestellt.
 2. **Laufzeit.** Die Laufzeit dieser TSM Programm Leistungen beträgt 12 Monate, vorausgesetzt, daß der zugrundeliegende Adobe Support auch bis zu diesem Zeitpunkt gültig ist, oder wie im Bestelldokument anders bestimmt. Danach hat der Kunde die Möglichkeit, die TSM Programm Leistungen für weitere Laufzeiten von zwölf (12) Monaten zur dann gültigen Gebühr zu verlängern, vorausgesetzt der Kunde nimmt weiterhin an den Adobe Support-Programmen teil.
 3. **Unterstützte Produkte.** Das TSM Programm steht nicht für alle Adobe Produkte zur Verfügung. Adobe wird die Verfügbarkeit für ein Produkt auf Anfrage des Kunden bestätigen.
 4. **Regionen.** Das TSM Programm wird nicht in allen Regionen angeboten. Die Verfügbarkeit des TSM Programms wird auf Anfrage des Kunden durch Adobe bestätigt.