

# Offre anakeen

Janvier 2008

## Table des matières

<b>1 – Produits.....</b>	<b>1</b>		
1.1 freedom GED/ECM.....	1		
<b>2 – Souscription.....</b>	<b>1</b>		
<b>3 – Services.....</b>	<b>1</b>		
3.1 Service de support.....	1		
3.1.1 Niveau.....	2		
3.1.2 Nombre de tickets.....	2		
3.2 Ingénierie Système .....	2		
3.3 Ingénierie Développement.....	2		
3.4 Ingénierie Gestion Électronique de Documents .....	2		
3.5 Formation.....	2		
<b>4 – Tarifs.....</b>	<b>2</b>		

## 1 Produits

### 1.1 freedom GED/ECM

freedom GED/ECM est une solution proposant :

- un ensemble de fonction GED/ECM;
- un ensemble d'application GED/ECM en standard;
- un ensemble d'outil de personnalisation et de paramétrage de ces applications standard;
- une API de programmation permettant le développement de fonctions ou applications basées sur les applications standard.

## 2 Souscription

La commercialisation du produit nécessite pour bénéficier des services et du support l'achat d'une souscription.

Il existe deux types de souscriptions.

La souscription « Start » permet un premier démarrage avec un niveau de support minimum pour démarrer le projet.

Cette souscription inclut :

- une demi journée d'installation ou de support à l'installation du logiciel, à distance sur plate-forme validée par nos soins;
- 10 tickets de support niveau accacia.

La souscription « Run » offre un niveau de service et de support professionnel correspondant à un système déployé et opérationnel.

La souscription « Run » inclut :

- une journée d'installation ou de support à l'installation du logiciel, à distance sur plate-forme validée par nos soins;
- un contrat de support chêne pour un an (40 tickets);

## 3 Services

### 3.1 Service de support

Le service de support est réalisé par mail ou par téléphone et dans des délais de réponse définis selon le niveau de service retenu.

Le nombre de réponses dépend du nombre de tickets.

Un ticket représente une charge de traitement de 30 minutes. Tout appel consomme un ticket.

Un accord préalable est demandé avant toute intervention consommant plus de un ticket.

Le service support est valable pour une année à compter de sa signature.

## 3.1.1 Niveau

Nous proposons 3 niveaux de service :

- **Acacia** : par **mail** réponse sous **16** heures ouvrées
- **Chêne** : par **mail** ou **téléphone** réponse sous **8** heures ouvrées
- **Ébène** : par **mail** ou **téléphone** réponse sous **4** heures ouvrées

## 3.1.2 Nombre de tickets

Les tickets sont vendus à l'unité avec une commande initiale annuelle de 40 tickets minimum.

## 3.2 Ingénierie Système

Sous forme de journée d'intervention (sur site avec éventuellement frais de déplacement et de séjour en sus) sur les problématiques d'intégration système, réseau, environnement cible.

## 3.3 Ingénierie Développement

Sous forme de journée d'intervention (sur site avec frais de déplacement/séjour en sus) sur la conception/la réalisation d'applicatifs dans le cadre de freedom, le paramétrage, la personnalisation, le développement.

## 3.4 Ingénierie Gestion Électronique de Documents

Assistance à maîtrise d'ouvrage et/ou maîtrise d'oeuvre : recueil du besoin, rédaction du cahier des charges, spécifications, ...

## 3.5 Formation

- Formation Utilisateur
- Formation Administrateur
- Formation Paramétrage & Personnalisation
- Formation Développeur

## 4 Tarifs

Les tarifs font l'objet d'un document séparé.

## 5 Contacts

**Yannick Le Briquer** – Directeur

05 65 27 00 27 – [yannick.lebriquer@anakeen.com](mailto:yannick.lebriquer@anakeen.com)

**Mickaël Kwasnik** – Ingénieur Commercial

06 73 03 41 63 – [mickael.kwasnik@anakeen.com](mailto:mickael.kwasnik@anakeen.com)

**Marc Claverie** – Ingénieur Avant-Vente

05 34 57 81 59 – [marc.claverie@anakeen.com](mailto:marc.claverie@anakeen.com)