

nuxeo Connect

Open Source ECM

Contact

- E-mail : contact@nuxeo.com
- Site web : www.nuxeo.com
- Pour venir nous visiter : 18 rue Soleillet, 75020 Paris. Métro Gambetta.
- Téléphone : +33 1 40 33 79 87
- Fax : +33 (0)1 40 33 71 41

Avantages-clefs de Nuxeo Connect Project

- Qualité de service garantie pour répondre à vos besoins métiers
- Suivi des anomalies en ligne
- Réponses par les experts de Nuxeo
- Accès à la base de connaissance de Nuxeo
- Revues d'architecture et de code
- Corrections des anomalies génériques

Avantages-clefs de Nuxeo Connect Operations

- Disponibilité jusqu'à 24x7 et temps de réponse minimal jusqu'à 2 heures
- Suivi des incidents en ligne
- Réponses par les experts de Nuxeo
- Accès à la base de connaissance de Nuxeo
- Correction des bugs et distribution des correctifs

Quelques utilisateurs de Nuxeo Connect

- **IRSN** : plateformes d'ECM (gestion documentaire, gestion des enregistrements, audit réglementaire et collaboration).
- **AFF** : nouvelle infrastructure de gestion des contenus multimédias (gestion documentaire, collaboration, publication).
- **The Press Association** (2^{ème} agence de presse britannique) : système de gestion multimédias pour le télétexte.
- **Ministère de la défense** (en partenariat avec **Eurocis**) : gestion documentaire multimédias des photos numériques.

Nuxeo Connect – Souscription au support Nuxeo

Tirez le meilleur parti de nos plateformes d'ECM open source avec notre offre de support et d'assistance, disponible sous forme d'abonnement.

Nuxeo Connect fournit sous forme d'abonnement un support fonctionnel et technique adapté aux besoins des entreprises, des mises-à-jour logicielles certifiées et des outils de gestion, le tout conçu pour vous aider à travers tout le cycle de vie de vos applications, depuis la conception et le développement, jusqu'à l'exploitation et la surveillance applicative, en passant par les tests et le déploiement.

Nuxeo Connect vous aide ainsi à réduire les risques projets, à augmenter la productivité de vos équipes, à accélérer le temps de mise en production et permet de maximiser les chances de succès de tous vos projets basés sur la plateforme Nuxeo.

Nuxeo Connect Project

Nuxeo Connect Project est conçue pour aider les responsables de projets et les développeurs à utiliser au mieux la plateforme Nuxeo. Ce service leur fournit un accès direct à l'expertise technique et fonctionnelle de Nuxeo lors des phases de conception et de développement de vos applications, spécifiques ou verticales, afin de vous garantir un très haut niveau de qualité et de fiabilité.

Connect Project fournit*:

- Un support technique et fonctionnel
- Des revues d'architecture et de code
- Des correctifs certifiés en cas de bug de la plateforme
- Un temps de réponse garanti
- Un accès au portail du support et à un gestionnaire d'anomalies
- Un accès à la base de connaissance de Nuxeo

Connect Project est la solution parfaite pour sécuriser vos projets ! Elle vous donne accès à toute l'expertise de Nuxeo afin de permettre à votre équipe de maîtriser rapidement les spécificités de la plateforme.

Nuxeo Connect Operations

Nuxeo Connect Operations est conçu pour assurer le support et la maintenance des instances de production d'applications basées sur la plateforme Nuxeo. Ce service fournit aux équipes de production ou d'infogérance l'assistance nécessaire pour garantir une disponibilité maximale de l'application.

Connect Production fournit*:

- Un support fonctionnel et technique
- Une certification des plateformes de production
- Des temps de réponse garantis (qui peuvent aller jusqu'au 24x7)
- Un gestionnaire d'incidents en ligne
- Un accès à la base de connaissance de Nuxeo

Consacrée au support des équipes de production, Connect Operations garantit la meilleure qualité de service possible pour l'utilisation des logiciels Nuxeo.

Vos équipes de production ont besoin d'assurer que les applications sont en disponibles en permanence pour les utilisateurs finaux. Connect Operations fournit aux équipes de production le niveau d'accès aux experts Nuxeo nécessaire pour les aider à résoudre toute anomalie opérationnelle dans des délais garantis.

Le service fourni par Nuxeo s'appuie sur un processus rigoureux et un accès direct à l'équipe de développement de la plateforme afin d'assurer la disponibilité maximale des applications pour les utilisateurs finaux.



*dépend du niveau de service contractuel

Nuxeo Connect Project en bref

Nuxeo Connect Project	Silver	Gold	Platinum
Horaires	9h00 – 17h30 — Lun-Ven	9h00 – 17h30 — Lun-Ven	24/7 – 365j/an
Temps de réponse garanti	deux jours ouvrables	quatre heures ouvrables	deux heures
Couverture	Nuxeo Software Stack		
Communication	e-mail	e-mail/téléphone	e-mail/téléphone/messagerie instantanée
Nombre de contacts clients	2	2	5
Nombre de projets	1	1	1
Support fonctionnel	Oui	Oui	Oui
Assistance au développement	Oui	Oui	Oui
Revue d'architecture	Non	Oui	Oui
Revue de code	Non	Oui	Oui
Accès aux correctifs et aux mises-à-jour	Oui	Oui	Oui
Gestionnaire de cas en ligne	Oui	Oui	Oui
Recherche dans le dépôt de code	Oui	Oui	Oui
Abonnement aux alertes	Oui	Oui	Oui
Personnalisation des alertes	Oui	Oui	Oui
Rapports de bugs génériques	Oui	Oui	Oui
Correction des bugs de la plateforme	Non	Majeur : à planifier avec le client Bloquant : 4 jours ouvrés dans 90% des cas	Majeur : 4 jours ouvrés dans 90% des cas Bloquant : 1 jour ouvré dans 90% des cas
Réduction sur le conseil et la formation	5%	10%	15%

Nuxeo Connect Operations en bref

Nuxeo Connect Operations	Silver	Gold	Platinum
Horaires	9h00 – 17h30 — Lun-Ven	9h00 – 17h30 — Lun-Ven	24x7x365j/an
Temps de réponse garanti	deux jours ouvrables	4 heures ouvrables	2 heures
Couverture	Nuxeo software stack		
Communication	e-mail	e-mail/téléphone	e-mail/téléphone/messagerie instantanée
Nombre de contacts clients	2	2	5
Nombre d'instances	1	1	1
Support fonctionnel	Oui	Oui	Oui
Assistance à l'architecture	Non	Oui	Oui
Conseil sur le déploiement et l'optimisation	Non	Oui	Oui
Accès aux correctifs et aux mises-à-jour	Oui	Oui	Oui
Gestionnaire de cas en ligne	Oui	Oui	Oui
Recherche dans le dépôt de code	Oui	Oui	Oui
Abonnement aux alertes	Oui	Oui	Oui
Personnalisation des alertes	Oui	Oui	Oui
Rapports de bugs sur la plateforme	Oui	Oui	Oui
Correction des bugs de la plateforme	Non	Majeur : à planifier avec le client Bloquant : 4 jours ouvrés dans 90% des cas	Majeur : 4 jours ouvrés dans 90% des cas Bloquant : 1 jour ouvré dans 90% des cas
Réduction sur le conseil et la formation	5%	10%	15%

Pour en savoir plus: contactez-nous!

- Tel.: +33 1 40 33 79 87
- Fax: +33 (0)1 40 33 71 41
- E-mail: contact@nuxeo.com
- Et plus encore sur www.nuxeo.com