

APPLICATION MAINTENANCE SERVICE (AMS)

Boostez votre efficacité interne avec un support fiable et rapide grâce à l'AMS !

Nos experts ont développé cette offre de maintenance pour vous proposer un engagement de service opérationnel de votre infrastructure **PLM / 3DEXPERIENCE** :

- Améliorez l'expérience utilisateur de vos outils
- Réduisez vos coûts grâce à l'**externalisation** de la maintenance de votre infrastructure
- Profitez d'un service réactif et de qualité en définissant ensemble des **SLAs**
- Résolvez les problèmes rapidement et efficacement en se basant sur **ITIL**
- Gagnez du temps pour permettre à vos ressources internes de se concentrer sur des tâches à **forte valeur ajoutée**



NOTRE VALEUR AJOUTÉE



Disponibilités

Plateforme disponible à 99, x %*



Proactivité

Veille du niveau des applications pour prévenir d'éventuels incidents



Fiabilité

Offre qui repose sur ITIL V3



Flexibilité

Assistance à distance ou sur site en fonction du niveau de demande



Qualité

Mise en place d'indicateurs de qualité alimentés par un service manager

*Cela signifie que pour 250 jours ouvrables par an, les services sont disponibles au moins 247,5 jours (100% de disponibilité signifie : le service est opérationnel sur 250 jours ouvrés)

ITIL ET SLA, GAGES DE QUALITÉ

ITIL (IT Infrastructure Library) est le référentiel le plus répandu de bonnes pratiques en terme de management de services informatiques.

SLA (Service Level Agreements) est un accord qui garantit un certain niveau de service : Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h avec une option 24/24 et 7j/7, un service personnalisé.

EXEMPLES DE NOS SLAS STANDARDS



Conséquence

- 1 - Significative
- 2 - Évidente
- 3 - Mineure
- 4 - Aucune



Urgence

- 1 - Significative
- 2 - Évidente
- 3 - Mineure
- 4 - Aucune



Temps de réponse

- 2 - 1 heure
- 3-4 = 3 heures
- 5-6 = 4 heures
- 7-8 = tel que prévu

L'OFFRE AMS, LA SOLUTION PAR EXCELLENCE

Optez pour l'offre AMS pour votre infrastructure IT PLM/Dassault Systèmes :

Assurez le déploiement et l'exploitation de votre **infrastructure IT PLM** pour la plateforme 3DEXPERIENCE® grâce à une large gamme de services. Selon vos besoins, nous pouvons :

- Maintenir vos systèmes
- Assurer une maintenance proactive
- Maintenir en conditions opérationnelles votre plateforme dans les respects de vos **SLAs** et des services associés de la norme **ITIL**

Bénéfices de l'offre :

- Définir et adapter l'offre standard à vos **besoins**.
- Définir de façon claire les rôles et les responsabilités de chacun.
- Structurer, standardiser et automatiser vos **flux de travail** grâce à la gestion des applications basées sur ITIL.
- Éliminer les activités inutiles et se concentrer sur **les sujets importants**.