

# 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**.