

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
- Résolez 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

Ce que nous proposons :

				
Disponibilité	Proactivité	Fiabilité	Flexibilité	Qualité
Plateforme disponible à 99,x %*	Veille du niveau des applications pour prévenir d'éventuels incidents	Offre qui repose sur ITIL V3	Assistance à distance ou sur site en fonction du niveau de demande	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)

APPLICATION MAINTENANCE SERVICE

ITIL et SLA, gages de qualité

ITIL (IT Infrastructure Library) est le référentiel le plus rép 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.

Exemple de nos SLAs Standards* :

Conséquence Incidence sur le processus commercial	Urgence	Temps de réponse
1- Significative	1- Significative	2 = 1 heure
2- Evidente	2- Evidente	3-4 = 3 heures
3- Mineure	3- Mineure	5-6 = 24 heures
4- Aucune	4- Aucune	7-8 = tel que prévu

Choisissez l'offre AMS, la solution 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 :

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

Retrouvez toutes nos offres de support en scannant ce code



01 81 93 81 81
3DX@keonys.com

www.keonys.com