

## TMA, Tierce Maintenance Applicative (maîtriser le coût et la qualité de la maintenance)



SII-25 2 Jours (14 Heures)



### Description

La maintenance applicative correspond à la phase d'exploitation opérationnelle de l'application. Comment la faire réaliser par un tiers ? Cette formation traite des aspects pratiques, techniques et contractuels de la TMA en proposant une méthodologie basée sur l'expérience de nombreuses opérations d'externalisation.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Directeurs informatiques, Chefs de projets. Toute personne en rapport avec la TMA.

#### Prérequis

Aucune

### Les objectifs de la formation

- Définir un niveau de service attendu et les KPI Maîtriser la contractualisation Gérer la relation contractuelle Anticiper la réversibilité

### Programme de la formation

#### Une TMA, des TMA ?

- Externalisation des applications. Nécessités de la TMA.
- Recentrer la DSI sur les besoins de l'entreprise et la satisfaction client.
- Gains de la TMA. Types de maintenance. Ecueils.
- Pratiques actuelles, le marché de la TMA.

#### Niveaux de service, définition

- Types de services demandés. Types de prestations de TMA.
- Niveaux exigibles sur les coûts, la qualité et les besoins métiers.
- Mesure sur le déroulement de la TMA.
- Définition des indicateurs.
- Contraintes de faisabilité.
- Choix de la périodicité.
- Impact sur la charge de travail. Interpréter les indicateurs.

### Contrat d'infogérance et contractualisation

- Caractéristiques d'un contrat. Objectifs visés. Bases juridiques. Points à établir.
- Clauses particulières. Prix. Limitation des avenants. Transfert de salariés. Article 122.
- Contractualisation. Cahier des charges. Choix des prestations additionnelles.
- Appel d'offres. Choix du prestataire. Offre des SSII. Passation du contrat.

### Transfert d'un applicatif

- Objectifs et planning de la phase de préparation. Choix initiaux.
- Définition du périmètre.
- Transfert de connaissances.

### Management technique de la prestation

- Conserver la maîtrise d'ouvrage. Gestion des évolutions.
- Gestion des délais.
- Contrôle Qualité. Suivi d'avancement. Tests.
- Gestion des anomalies. Gestion des risques.

### Management de la relation contractuelle

- Management d'un périmètre évolutif. Création de relations de partenariat.
- Évolutions et avenants.
- Benchmarking de la prestation et ses implications sur le prix. Dossier de suivi et faits contractuels.
- Traçabilité des prestations et interventions. Paiements et gestion des pénalités.
- Arrêt du contrat : arrêt anticipé ou arrêt à terme.

### La réversibilité

- Écueils constatés. Définition contractuelle, zoom sur les clauses AFNOR.
- Précautions juridiques.
- Responsabilités respectives. Plan de réversibilité.
- Période de " double commande ". Restitution des documents, jeux d'essai.