

# TMA, Tierce Maintenance Applicative

## maîtriser le coût et la qualité de la maintenance applicative

Cours Synthèse de 2 jours - 14h  
Réf : TMA - Prix 2024 : 1 950CHF HT

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.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

### 1) 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.

### 2) 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.

### 3) 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.

### 4) Transfert d'un applicatif

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

### 5) 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.

### PARTICIPANTS

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

### PRÉREQUIS

Connaissances de base des problématiques de la maintenance logicielle.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

## 6) Management de la relation contractuelle

- Management d'un périmètre évolutif. Création de relations de partenariat. Evolutions 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.

## 7) La réversibilité

- Ecueils 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.

# LES DATES

---

## CLASSE À DISTANCE

2024 : 04 juin, 16 sept., 17 déc.