

Manager une maintenance applicative externalisée TMA



Spoc pratique
Autoévaluation Quiz



Durée
2 jours



Votre animateur
Daniel Mahé



Code Kertify : MTN

S'inscrire →

www.kertify.com/inscription

Pour compléter la formation

https://fr.wikipedia.org/wiki/Tierce_maintenance_applicative

Maîtriser les coûts et de la qualité de la maintenance applicative réalisée par un prestataire

La maintenance applicative est la base de toute application : corriger les bugs résiduels, faire évoluer l'application selon les besoins de l'entreprise ou la réglementation, adapter aux changements et montées de version de l'environnement technique et des interfaces applicatives.

Pour apprendre comment donner à réaliser ces opérations à 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 en mode classique ou Agile.

Les objectifs de la formation

- ♦ Savoir définir un contrat de TMA et gérer l'Appel d'offres
- ♦ Maîtriser les phases du contrat : prise en charge, maintenance, réversibilité
- ♦ Diriger la maintenance l'application : évolutions, corrections, adaptations
- ♦ Réussir la relation avec l'ESN

Participants

- ♦ Responsables de TMA
- ♦ Acheteur de prestations informatiques
- ♦ Maîtrise d'ouvrage

Prérequis

- ♦ Expérience maintenanc

Le programme de notre formation

1. Une TMA, des TMA ? Pour la maîtrise des coûts ou pour une meilleure qualité de service ?

- ♦ Les différentes formes d'externalisation des applications : TMA, ASP, infogérance applicative et outsourcing.
- ♦ Les nécessités et les gains de la TMA : Mutualisation des moyens, des expertises ou des ressources et méthodes de maintenance applicative pour un même client
- ♦ Les types de maintenance : corrective, évolutive, adaptative et préventive.
- ♦ Les écueils rencontrés dans l'exécution des contrats
- ♦ Les pratiques actuelles, le marché de la TMA, sa dimension économique, les acteurs principaux

Nos formations associées

[Manager un portfolio de projets](#) Comment collecter les informations projet, comment estimer et prioriser un portfolio apportant une réelle valeur, comment gérer les décideurs de l'entreprise et informer tous les participants.

[Auditer les projets informatiques.](#) Comprendre, évaluer et restituer l'état exact d'un projet informatique et le niveau de risques associés

[Avant-projet informatique :](#) Savoir garantir le lancement d'un projet informatique

- ♦ Expliquer la TMA au Management, la situer dans les référentiels
- ♦ S'organiser pour la TMA : Les intervenants, Les Comités de gestion, Les centres de développement

2. Les Niveaux de service et leur définition

- ♦ Les normes maintenance ISO, IEEE. La vision ITIL : SLA, OLA et gestion des processus.
- ♦ Les types de services demandés : prestations et / ou résultats. Typologie des prestations
- ♦ La TMA Agile, une réalité spécifique, un contrat adapté
- ♦ Les niveaux exigibles sur les coûts, la qualité et les besoins métiers. Définition, gradations et exemples
- ♦ La mesure des niveaux effectifs sur le déroulement de la TMA : Indicateurs d'avancement et de qualité
- ♦ La définition des indicateurs, les contraintes de faisabilité, le choix de la périodicité, l'impact sur la charge de travail. Interpréter les indicateurs

3. Le contrat de TMA, une infogérance particulière

- ♦ Les caractéristiques d'un contrat d'infogérance, les objectifs visés. Les bases juridiques des contrats de TMA
- ♦ Des points à établir : L'ordre des documents contractuels, les obligations et les limites de responsabilité, les obligations de conseil, le maintien des compétences, la gestion des licences et relation avec les éditeurs
- ♦ Les clauses particulières : les droits de propriété, les garanties légales et contractuelles, le choix et le calcul des pénalités, les clauses de rupture avec dédit, les clauses de benchmarking
- ♦ Le contrat de TMA Agile, clauses spécifiques
- ♦ La détermination du prix : prestations forfaitaires et prestations « sur demande ». Le mécanisme contractuel à mettre en place pour la limitation des avenants
- ♦ Le transfert de salariés. L'article 122. Réflexions et accompagnement.

4. La contractualisation d'une tierce maintenance applicative

- ♦ Le Cahier des charges : contenu type, les normes, le découpage en phases et lots, les règles de validation
- ♦ Le choix des prestations additionnelles : Mise en production, support utilisateur, Administration de plate-forme,
- ♦ La gestion de l'appel d'offres : Appel d'offres ouvert ou restreint, les relations avec les soumissionnaires. Une grille de dépouillement des propositions, les points clés.

- ♦ Le choix du prestataire : les critères majeurs et les critères secondaires. La comparaison des postes de coûts.
- ♦ L'offre des ESN : savoir les Lire
- ♦ La passation du contrat

5. Le transfert d'un applicatif au mainteneur

- ♦ Objectifs et planning de la phase de préparation, les rôles
- ♦ Les choix initiaux : le moment de basculement (fin de développement, site-pilote, pré-maintenance). Le lieu des réalisations (externe ou interne)
- ♦ La définition du périmètre : Inventaire des logiciels et des livrables du développement, les environnements techniques, la mesure de la qualité de l'application fourni.
- ♦ Organiser le transfert de connaissances et gérer la prise en charge des opérations de maintenance

6. Le management technique de la prestation de maintenance

- ♦ Savoir conserver la maîtrise d'ouvrage : maintenir des compétences techniques ou fonctionnelles
- ♦ La gestion des évolutions : La définition des besoins. La maîtrise des versions et des configurations.
- ♦ La gestion des délais : Définir le calendrier des versions. Une gestion commune du délai sans ingérence
- ♦ Le contrôle Qualité : Rôle du Plan Qualité de Maintenance, les contrôles internes du prestataire.
- ♦ Le suivi d'avancement : Les tableaux de bord de suivi. La gestion des alertes, des escalades et des crises
- ♦ Tests et Réception des versions
- ♦ La gestion des anomalies : Le processus, les pièges courants, les tableaux de bord, la maîtrise de la qualité
- ♦ La gestion des risques : les obligations de visibilité sur les risques. Le tableau de bord, processus d'alerte.

7. La relation contractuelle pendant la prestation

- ♦ Le management d'un périmètre évolutif, la création de relations de partenariat. Évolutions et avenants : les approches préalables et la gestion courante. Faire évoluer les indicateurs.
- ♦ Dossier de suivi et faits contractuels. La traçabilité complète des prestations et interventions
- ♦ Le déclenchement des paiements et la gestion des pénalités.
- ♦ L'arrêt du contrat : Arrêt anticipé ou arrêt à terme
- ♦ Être prêt pour un éventuel contentieux

8. La gestion de la réversibilité en fin de contrat

- ♦ Les écueils généralement constatés
- ♦ La définition contractuelle. Les précautions juridiques

- ♦ Les responsabilités respectives sur la phase de réversibilité
- ♦ Le Plan de réversibilité : contenu, mise à jour pendant la prestation, validation.
- ♦ Le déroulement de la phase : le transfert de connaissances, la période de « double commande »
- ♦ La restitution des documents, jeux d'essais, moyens techniques et procédures.

9. Conclusion : Réussir sa TMA

- ♦ Les objectifs atteignables d'une TMA
- ♦ Le responsable de la TMA, le métier, sa place dans l'entreprise
- ♦ Des Conseils issus de l'expérience