

La Tierce Maintenance Applicative - TMA



La tierce maintenance applicative (TMA) est la maintenance appliquée à un logiciel et assurée par une expertise externe dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Cela consiste donc pour une entreprise à confier l'infogérance d'une application à une société externe. La TMA est un levier puissant pour optimiser les ressources dans un projet ou dans le management d'un service informatique au quotidien

Objectifs

- Comprendre les enjeux de la Tierce Maintenance Applicative
- Mettre en pratique le cadrage et le pilotage des services de TMA
- Savoir contractualiser les relations avec les fournisseurs de TMA

Public concerné

- Directeur Informatique
- Responsable informatique
- Chef de projet MOE, MOA

Pré requis

- Ce séminaire ne nécessite pas de pré-requis

Une formation de 2 jours

Caractéristiques	Paris
Tarif : 1290 € HT par personne	10/02/2011
Numéro de formateur : 11753687675	26/05/2011
Nombre d'heures : 14	06/10/2011
Référence : SEM66	15/12/2011
Contact : Patrick LE GOFF	
Telephone : 01.76.60.66.10	
Email : contact@kaptive.com	

Description des modules

num	Module
1	Les bénéfices et les dangers de la Tierce Maintenance Applicative
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques pour l'externalisation de la maintenance - La formalisation nécessaire pour une TMA optimale - Les risques de l'externalisation de la maintenance applicative
2	Définir le périmètre et les objectifs de la TMA
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Spécifier son besoin et préparer le cahier des charges - Cadrer la prestation de TMA recherchée - Rédiger le cahier des charges fonctionnel et administratif
3	Définir les rôles et les responsabilités
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les tâches et les acteurs - Définir les niveaux de responsabilités - Formaliser la matrice de responsabilités des acteurs
4	Le cahier des charges
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Description des parties prenantes - Audit et état actuel de l'applicatif - Objectifs avec leurs critères de recette - Définition des moyens fournis et demandés - Gestion des écarts et des risques - Tableaux de bord de pilotage de la prestation - Conditions de clôture de la relation
5	Cadre contractuel et définition des niveaux de service
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Négocier les termes du contrat - Passer du contrat cadre au contrat spécifique - Les questions auxquelles il faut répondre dans le contrat
6	Le lancement et le pilotage de la TMA
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Formellement passer en mode TMA pour les applicatifs sélectionnés - Suivre la réalisation : points d'avancement, reporting, alertes - Intégrer et mettre en oeuvre le changement (subi/souhaité) - Identifier et formaliser les évolutions et les corrections
7	Gestion et anticipation des risques en mode sous-traitance
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des risques à partir du cahier des charges fonctionnel et technique - Quantification et réduction prévisionnelle des risques - Contractualisation et pilotage concerté des facteurs de risques : points clés, indicateurs, suivi, pénalités...
8	Le management des équipes de maintenance externalisées
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes pratiques de management d'équipe - La relation avec des parties tierces - La gestion des conflits - Les aspects juridiques de la relation Client/Fournisseur