

Formation Tierce Maintenance Applicative (TMA)

Durée :	2 jours
Public :	Directeurs informatiques, Chefs de projets. Toute personne en rapport avec la TMA
Pré-requis :	Connaissances de base des problématiques de la maintenance logicielle.
Objectifs :	Apprendre à maîtriser les processus et à piloter une activité de TMA - Réaliser les opérations de TMA par un tiers - Gérer la qualité de service - Découvrir les outils de TMA - Contrôler les coûts
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	GES100742-F
Note de satisfaction des participants:	4,57 / 5

Découvrir le processus opérationnel d'une TMA

Types de TMA (préventif, curatif, évolutif) et leur problématique : le centre de service
Types de prestations de TMA et leur problématique
Objectifs visés de TMA d'un portefeuille d'applications

Transférer une application (mise en condition opérationnelle)

Le moment propice de basculement : les points critiques à surveiller
Documentation des applications
Qualité de développement des applications
Organisation du transfert des compétences

Etablir un calendrier de versions, une roadmap

Fréquence de mises en production : paramètres techniques ou métier à prendre en compte
Points critiques et pièges à éviter

Gérer les demandes

Spécifications fonctionnelles : méthodes de description des besoins
Optimisation des demandes en fonction de leur nature

Gérer les évolutions

La roadmap prévisionnelle
Responsabilités de la MOA et de la MOE

Organisation et traitement des demandes imprévues

Evaluer la charge et le budget

Chiffrage des demandes
Planification, imputation et suivi des temps passés
Panorama d'outils de suivi

Comprendre les normes de développement

Normes de développement
Spécificités de la TMA d'un ERP

Mettre en place des tests

Organisation d'une phase de test
Types de tests : unitaires, d'intégration
Démarches spécifiques pour les tests de non-régression
La Tierce Recette Applicative (TRA)

Maîtriser le processus de recette utilisateurs (MOA et MOE)

Processus de recette : mise en situation
Gestion des anomalies.

Mettre en production et exploiter l'application

Livraison : processus, bonnes pratiques
Gestion de versions multiples
Arrêt définitif d'un application en TMA : volets métier, contractuel et technique.

Comprendre la réversibilité d'une TMA

Ecueils constatés : la reprise en main de l'application, le transfert de connaissances, la restitution des documents, l'environnement technique
Précautions opérationnelles
Responsabilités respectives
Plan de réversibilité : contenu, mise à jour pendant la prestation

Maîtriser les processus supports d'une TMA

Plan de qualité : contenu, respect des clauses contractuelles
Activités transversales : gestion des documents, de la configuration
Gestion des changements vis-à-vis de l'ensemble des acteurs
Communication aux utilisateurs
Formation des utilisateurs
Support aux utilisateurs et les limites de leur accompagnement

Organiser une équipe de TMA (Client/Prestataire)

Compétences requises de l'avant-vente à la production
Rôles et responsabilités des acteurs d'une activité de TMA :
- Matrice RACI

- Relations entre les acteurs (MOA, MOE, client, chef de projet, Help Desk, etc)
Plateforme et outils de TMA : infrastructures, environnements

Gérer la gouvernance d'une activité de TMA

Spécificités d'une TMA d'ERP

Localisation des prestations : Onshore, nearshore, offshore

Instances de pilotage : désignation, tableaux de bord, traçabilité

Suivi d'un contrat de TMA : relations, commuté, alertes

Mise en concurrence des prestataires : benchmarking, mise en concurrence

Gérer les coûts

Rentabilité d'une opération de TMA et optimisation des coûts

Mutualisation des ressources techniques

Gestion des ressources humaines : surcharge, sous-charge.

Gestion financière et fiscalité

Apprendre les bonnes pratiques et les écueils à éviter

Cartographie et périmètre des prestations de TMA

Retours d'expérience sur l'offshore

Gestion des appels d'offres

Chier des charges pour une prestation de TMA

Indicateurs de SLA (Service Level Agreement) et seuils

Contrat type de TMA : clauses, périmètre des avenants

Planning type d'un projet de mise en TMA