

Formation TMA – Tierce Maintenance Applicative

Réf. SF34417

Maîtriser l'externalisation pour tenir coûts, délais et qualité !

2 j Durée	1 800 € HT Inter / participant	3 600 € HT Intra (≤12 pers.)	0 Sessions à venir
--------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Définir des niveaux de service (SLA) pertinents et leurs KPI associés
- ✓ Sécuriser la contractualisation d'une TMA
- ✓ Piloter la relation contractuelle dans la durée
- ✓ Anticiper et organiser la réversibilité

Public visé & prérequis

Public visé Chefs de projet, Directeurs de projet, DSI

Prérequis Connaissances générales des enjeux de la maintenance logicielle (corrective, évolutive, adaptative).

Programme détaillé

Enjeux, périmètre et panorama de la TMA

Pourquoi externaliser les applications ?
Recentrer la DSI sur la valeur métier et la satisfaction client
Types de maintenance et bénéfices attendus
Risques et écueils courants
Pratiques du marché et tendances de la TMA

Modèle de services et catalogue TMA

Typologie des services et prestations de TMA
Niveaux de service visés : coûts, qualité, besoins métiers
Contraintes de faisabilité et périodicité des engagements

Contrats et sourcing de la TMA

Fondamentaux juridiques et points clés d'un contrat d'infogérance
Clauses spécifiques : prix, limitation des avenants, transfert de salariés (art. 122)
Cahier des charges et prestations additionnelles
Appel d'offres, sélection du prestataire (ESN/SSII) et passation

Démarrage et transfert de l'applicatif

Objectifs, rôles et jalons de la phase de préparation
Choix initiaux et définition du périmètre
Organisation et outillage du transfert de connaissances

Gouvernance technique et pilotage opérationnel

Conserver la maîtrise d'ouvrage et organiser les évolutions
Pilotage des délais et du plan de charge
Qualité, tests et suivi d'avancement
Gestion des anomalies et des risques

Mesure de la performance et KPI

Définition des indicateurs de performance
Mesure en continu pendant la TMA et collecte des données
Interprétation des résultats et impacts sur la charge
Tableaux de bord et revues de service

Relation contractuelle et aspects financiers

Piloter un périmètre évolutif : évolutions et avenants
Gouvernance de la prestation et relation de partenariat
Traçabilité, dossier de suivi et faits contractuels
Benchmarking de la prestation et impacts sur les prix
Paielements et gestion des pénalités
Fin du contrat : arrêt anticipé ou à terme

Réversibilité et fin d'engagement

Écueils constatés et bonnes pratiques
Clauses contractuelles (références AFNOR) et précautions juridiques
Responsabilités respectives et plan de réversibilité
Période de « double commande »
Restitution des documents et jeux d'essai

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans
d'expertise

1 068+
formations

11 178
apprenants formés/an

+67
Net Promoter Score

Avis des participants

Note moyenne des participants de la filière Management IT & Gouvernance des Systèmes d'Information : 4,9/5 — 30 avis

Monara T. — Le formateur est vraiment top. Les explications étaient très claires. Il revenait souvent sur les mêmes notions à retenir ce qui aide à enregistrer l'information. Par contre le...

Gael B. — Merci à Mathias pour cette formation qualitative.

Votre formateur

Gérald B. — Formateur

Gérald intervient notamment sur la gestion de projet et les certifications associées, ainsi que sur l'IA appliquée aux métiers et sa gouvernance. Son activité de formation remonte à 2015, soit...

Ils nous font confiance

Cette année notre filière ITSM & Excellence des Services a accompagné plus de 28 entreprises dont :

AFD TECHNOLOGIES KUEHNE NAGEL ARTELIA HOLDING (AHL) ASTEK FRANCE AXA ASSISTANCE FRANCE BONDUELLE SA BOUYGUES IMMOBILIER SA BRL EXPLOITATION CEGEDIM SANTE COFACE +18 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800

demande@sparks-formation.com