

# Mise en place & pilotage d'une TMA

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Type de formation :** Formation continue

**Éligible au CPF :** Non

**Domaine :** Management du SI

**Action collective :** Non

**Filière :** Projet

**Rubrique :** Les projets MOE/MOA

**Code de formation :** P-TMA

TMA, MAINTENANCE, TIERCE, INITIALISATION, CAHIER DES CHARGES, RÉVERSIBILITÉ, MCO

## PRÉSENTATION

### Objectifs & compétences

Identifier les enjeux de l'externalisation en TMA Établir un cahier des charges et dépouiller les offres Réussir l'initialisation Maîtriser le pilotage de la prestation sous tous ses aspects

### Public visé

DSI, Responsable des études Responsable MOA Responsable de projet Service achat

### Pré-requis

Connaissance des problématiques de gestion de projet et expérience de la relation client / fournisseur.

## € Tarifs

**Prix public :** 1150 €

### Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

**Le plan de développement des compétences de votre entreprise :** rapprochez-vous de votre service RH.

**Le dispositif FNE-Formation.**

**L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.

**France Travail:** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

**CPF -MonCompteFormation**

Contactez nous pour plus d'information : [contact@aston-institut.com](mailto:contact@aston-institut.com)

## PROGRAMME

### DÉFINITION ET CONTEXTE

La TMA, qu'est-ce c'est ?

La TMA dans le cycle de vie.

Passer en TMA : les bonnes raisons.

### 2. RÉDACTION DU CAHIER DES CHARGES

Relation service / coût : comprendre le fonctionnement économique du prestataire.

Le cahier des charges est-il une contrainte ou une opportunité ?

Présentation du contexte, des acteurs, de l'organisation, des responsabilités de chaque intervenant.

Description du périmètre de la TMA : les précautions particulières.

La matrice des exigences, les règles d'or.

Comment éviter une trop grande dispersion des réponses ?

Quels sont les éléments dimensionnants qui cadreront les offres tout en laissant les concurrents s'exprimer ?

Le catalogue des prestations forfaitaires et à l'acte (maintenance corrective, évolutive, perfective, adaptative,

Support niveau 1 et 2, maintien de la compétence...).

Quelle réactivité imposer ? Niveau de service, SLA : savoir trouver le bon équilibre entre dissuasion et répression.

Exemples concrets et métriques standards.

Intégration de la démarche qualité : les apports de CMMI.

La localisation de la prestation : les différents scénarii possibles ; avantages / inconvénients.

### Le plan type. 3. APPEL D'OFFRES : CHOIX DU PRESTATAIRE

Enjeux des réunions préliminaires avec les soumissionnaires.

Dépouillement : les points clés.

Préparer la soutenance et maximiser les bénéfices.

Contractualisation.

### 4. INITIALISATION Les enjeux majeurs de cette phase stratégique.

Durée et planning : le nécessaire dosage entre rigueur et pragmatisme.

Le discours du prestataire à l'épreuve de la réalité : la formalisation concrète des engagements.

Matrice des compétences : contrôle des intervenants. La rétro documentation : les apports, les limites.

Les livrables incontournables : plan maintenance, convention de service, diagnostic de

## 📍 Lieux & Horaires

**Durée :** 14 heures

### Délaï d'accès :

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation

## 📅 Prochaines sessions

Consultez-nous pour les prochaines sessions.

maintenabilité, audit du périmètre et préconisations...

Les règles pour obtenir des documents opérationnels et exploitables.

La mise en œuvre des prestations sous contrôle : la surveillance des premières livraisons.

Le mécanisme et les critères détaillés aboutissant au procès verbal de recette.

#### **5. SUIVI DE LA PRESTATION**

La mise en œuvre de la traçabilité des demandes : quel outil utiliser ?

Quels sont les moyens classiques de contournement ?

Comment organiser des réunions de suivi efficaces.

Ordre du jour et compte-rendu : plan type.

Faut-il considérer l'équipe du prestataire comme une « boîte noire » ?

Comment la motivation peut-elle avoir un effet sur la qualité ?

La relation avec les intervenants système / machine / réseau : le contrat de service.

La relation avec le Help Desk. L'agence en charge du design : particularités de fonctionnement.

La mise à jour du patrimoine documentaire : gage de pérennité dans la formalisation du savoir.

Calcul des SLA : savoir interpréter les résultats.

Pénalités : comment transformer un outil de sanction en moyen de motivation.

La mise en œuvre des pénalités. Suivi financier et contractuel.

Comité de pilotage.

Utiliser la veille technologique.

Changement de l'équipe de TMA.

Modifications du périmètre.

#### **6. RÉVERSIBILITÉ Plan réversibilité.**

Apports et risques.

Parallèles réversibilité / initialisation.

## **MODALITÉS**

### **Modalités**

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'inscription complet

### **Méthode**

**Fin de formation :** entretien individuel.

**Satisfaction des participants :** questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.

**Assiduité :** certificat de réalisation.

**Validations des acquis :** grille d'évaluation des acquis établie par le formateur en fin de formation.