

Tierce Maintenance Applicative

Le contrat de **Tierce Maintenance Applicative de votre solution** permet de mettre en place un **accompagnement personnalisé** à son exploitation et à son évolution.

Les avantages

- Un **niveau de support adapté** à vos besoins et à votre solution
- La garantie de la **non régression du service** lors de la mise en place de corrections ou d'adaptations
- Une **gestion saine des évolutions** liées et imposées par les enjeux de la société
- Des **évolutions du produit systématiquement proposées**
- Mise à disposition de **l'historique des modifications, évolutions et mises à jour**

Les engagements lors de la mise en place du contrat

- La **désignation d'un expert Apsynet** chargé du pilotage du contrat
- Le **recensement exhaustif des documentations fonctionnelles et techniques** (documents d'architecture, interfaces, paramétrages, ...)
- La **désignation d'un chef de projet interne** à l'entreprise et la mise en place d'outils de communication

Les services proposés

- Une **relation privilégiée** offrant un cadre d'évolution avec une parfaite connaissance des enjeux, du contexte et des potentiels
- La **maintenance préventive** dont l'objectif est de prévenir tout dysfonctionnement par des audits techniques ou des contrôles périodiques
- La **maintenance corrective** intervenant pour rétablir le plus promptement possible un service défaillant
- La **maintenance adaptative** assurant la continuité de fonctionnement lors d'un changement d'environnement
- La **maintenance évolutive** visant à améliorer le dispositif pour optimiser les performances ou répondre à de nouvelles exigences

Un plan d'assurance et contrôle qualité

Il décrit **les procédures et guides méthodologiques** régissant l'ensemble des services et prestations inclus dans le contrat.

Il précise notamment:

- Les **modes et conditions d'accès** aux plateformes de maintenance
- Les **rôles et responsabilités des différents acteurs** tant pour le Client que pour les intervenants Apsynet
- Le **processus de service** depuis l'accueil des demandes jusqu'à leur résolution en passant par leur traitement et la prise en charge des changements

Le portail de pilotage de la TMA

Un portail permet d'accéder à tous **les éléments constitutifs du contrat** de TMA et à l'ensemble des **activités inhérentes**. Il constitue un véritable **outil de pilotage constamment à jour**.

Vous y trouverez la possibilité de :

- Créer et répondre aux supports et demandes en cours, et consulter les réponses apportées,
- Consulter l'historique des incidents déclarés et des interventions effectuées, ainsi que les rapports produits par les intervenants,
- Consulter les comptes rendus d'audit techniques et ceux des comités de pilotage,
- Accéder à toutes les documentations mises à jour régulièrement y compris les documentations fonctionnelles et techniques spécifiques,
- Rechercher des solutions aux problèmes connus au sein d'une base de connaissances,
- Télécharger simplement les mises à jour,
- Télécharger les fichiers ISO des versions,
- Accéder à vos codes de licence.

DOMAINE	DESIGNATION	MODE
Hotline	Accès à la hotline Apsynet	Illimité
Hotline	Télé-assistance Support (prise en main à distance)	Illimité
Hotline	Accès privilégié (niveau 2)	Sur escalade
Licence	Fourniture des mises à jour	Illimité
Licence	Fourniture dictionnaires & modules (inventaire)	Illimité
Licence	Fourniture d'un environnement de développement	Contrat
Licence	Fourniture d'un environnement de qualification	Contrat
Service	Accès séminaires de présentation	Un par an
Service	Accès personnalisé au portail web Client TMA	Illimité
Service	Migration technologique ISO fonctionnelle	Contrat
Service	Intégration de la base migrée	Contrat
Service	Télé audit technique avec rapport	Contrat
Service	Audit fonctionnel sur site	Contrat
Service	Quota d'interventions sur site ou à distance	Contrat
Pilotage	Comité de pilotage périodique	Contrat
Pilotage	Conseils sur l'évolution du dispositif	Contrat

APSYNET

Challenge 92
83, Avenue François Arago
92017 Nanterre Cedex
France

Téléphone
+ 33 (0)1 55 17 21 31
Site web
www.apsynet.fr
e-Mail
contacts@apsynet.fr