

Les Services Sage

Consulting

Besoin d'un accompagnement sur mesure et maîtrisé ?



Faites confiance à notre solution TMA*

* Tierce Maintenance Applicative

Pour les Moyennes et
Grandes Entreprises

sage

La maintenance des applications informatiques est une nécessité à laquelle toutes les entreprises sont quotidiennement confrontées.

Nous nous fixons comme objectif de vous accompagner efficacement dans la durée en associant les experts, les méthodologies, les outils pour améliorer en permanence vos processus et optimiser l'exploitation de vos applications. Confiez-nous la maintenance de votre Système d'Information pour mieux vous concentrer sur le service et la satisfaction de vos utilisateurs.

La TMA chez Sage

Vous êtes utilisateur d'une solution Sage :

- ▷ vous souhaitez nous déléguer la maintenance de vos applicatifs pour vérifier qu'ils fonctionnent de manière optimale ou pour vous assurer de leur interopérabilité avec l'évolution de votre SI (ajout de fonctionnalités, satisfaction de nouveaux besoins de l'entreprise...)
- ▷ vous avez ou souhaitez réaliser des développements additionnels qui vous permettront d'adapter votre solution à vos spécificités.

La Tierce Maintenance Applicative est notre réponse à vos besoins. La TMA correspond à la phase d'exploitation opérationnelle de vos progiciels : faire évoluer vos applications selon vos besoins, les adapter aux changements de vos environnements techniques et vous assurer leur montée de version.

Nous mettons à votre disposition

- ▷ Notre expertise d'éditeur
- ▷ Un service dédié avec des interlocuteurs privilégiés
- ▷ Une connaissance de votre environnement technique et des spécificités de votre application de gestion
- ▷ Notre capacité d'adaptation et de réactivité aux niveaux de criticité des demandes d'intervention

Les 3 domaines d'intervention de notre offre de TMA

Maintenance corrective

La **maintenance corrective** est destinée à mettre en conformité votre système d'information (développement spécifique et application standard)

- ▷ Adaptation des développements spécifiques impactés par les patches éditeurs
- ▷ Prise en compte, instruction, correction d'une anomalie ou proposition d'une solution de contournement

Maintenance évolutive

La **maintenance évolutive** garantit la pérennité du progiciel, son interopérabilité avec les nouveaux systèmes et conduit à ajouter de nouvelles fonctionnalités à l'application pour satisfaire de nouveaux besoins de l'entreprise

- ▷ Support Fonctionnel
 - Audit - Assistance - Adaptation
- ▷ Support Technique (Développement)
 - Monitorat et aide aux développements
 - Audit et optimisation des traitements
 - Réalisation des développements spécifiques
 - Évolution des traitements spécifiques
 - Réalisation des états

Maintenance préventive

La **maintenance préventive** nous permet de vérifier que vos applications sont dans un état de fonctionnement optimal

- ▷ Support Technique Expert
 - Surveillance des bases de données
 - Audit d'optimisation des accès aux bases de données
 - Audit de performance du réseau
 - Assistance à la gestion des sécurités
 - Conseil sur les stratégies de sauvegarde et restauration des données
 - Conseil sur l'architecture et configuration des applications Sage
 - Assistance à la migration matérielle à usage des applications Sage

Les composantes financières d'un contrat de TMA

Notre partenariat s'inscrit sur le long terme et implique différentes étapes.

La première consiste à réaliser une étude afin de définir les périmètres d'intervention, d'établir un diagnostic sur les plans technique, organisationnel et méthodologique, puis à qualifier le niveau de service et les exigences attendues.

A l'issue de cette phase nous serons à même d'identifier et d'estimer :

- ▷ un forfait adapté de maintenance corrective
- ▷ un forfait sur mesure de maintenance préventive
- ▷ un budget de journées d'intervention sur la partie évolutive (ingénierie système, consulting fonctionnel, ingénierie de réalisation)

Nous vous donnons la possibilité d'envisager un plan de réversibilité accompagné d'un planning de désengagement progressif, d'un transfert de connaissances avec passage de témoin (sauf si l'application est abandonnée) et enfin d'un bilan de prestation.

Pour toute demande ou question, n'hésitez pas à nous contacter au **01 41 66 25 25**.



Pourquoi la TMA ?

Une maintenance sans TMA

Un contrat standard avec :

- l'accès à l'assistance
- la fourniture de mises à jour et de patches

Vos besoins d'interventions en matière d'ingénierie système de consulting fonctionnel ou de développement :

- ▷ Traités par une ressource compétente en interne

OU

- ▷ Traités par des consultants Sage avec des contraintes de planning et une facturation à la prestation

Une maintenance avec TMA

Un contrat TMA avec :

- l'accès à l'assistance
- la fourniture de mises à jour et de patches

Une équipe Sage dédiée pour traiter vos besoins d'interventions en matière d'ingénierie système, de consulting fonctionnel ou de développement avec :

- ▷ Un seul point d'entrée pour répondre à vos besoins
- ▷ L'installation des mises à jour et des patches
- ▷ L'assurance de la conformité de vos développements spécifiques avec vos applicatifs standards
- ▷ Des conseils et audit pour optimiser vos applicatifs.

Les bénéfices

En nous confiant votre maintenance, vous faites le choix :

de la maîtrise de vos coûts de maintenance

de l'adaptation permanente de votre système d'information à vos besoins

de la prévention des risques

du recentrage des ressources internes sur le métier de l'entreprise

Pour plus d'information, contactez
notre service clients
au 01 41 66 25 25 ou
infossage@sage.com

Sage

10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17
Internet : www.sage.fr/mge

