

Maintien En Condition Opérationnelle d'Applicatif (MCO)

Description de la prestation

Nota : les descriptions de prestations particulières mentionnées dans le devis associé prévalent voire complètent les éléments descriptifs qui suivent.

Description générale de la prestation

Il s'agit, pendant la période de validité d'un contrat de maintenance logicielle, de réaliser des revues périodiques du logiciel et de l'applicatif en place. Les points abordés lors de cette prestation sont définis par le client selon ses priorités, son actualité et le crédit d'heures qu'il a souscrit ; ils sont choisis dans la liste suivante :

- Analyser des traces « système » du logiciel, pour vérifier l'absence de notifications d'erreurs d'exécution ; chaque erreur recensée fait l'objet d'une explication et, si nécessaire, est fourni la description des actions à mener pour la résoudre.
- Analyser le retour d'expérience des utilisateurs et recenser les souhaits d'évolution et d'amélioration depuis la dernière visite. Proposition d'améliorations possibles si elles existent
- Recenser les éventuels problèmes rencontrés depuis la dernière visite et proposer un plan d'action pour en identifier les causes et les résoudre.
- Analyser la pertinence d'engager une mise à jour du logiciel avec une migration de version ; dans ce cas les préconisations de migration sont établies.
- Vérifier l'existence et la qualité des sauvegardes des applicatifs. En fonction du contexte du site (existence d'une machine de test), test de « remontage » des sauvegardes. Si le client dispose d'un PRA (Plan de Reprise d'Activité)¹, ce test peut être réalisé par le déroulé du PRA avec les équipes afin de maintenir leur capacité à le mettre en œuvre dans les meilleures conditions.
- Si le contexte d'exploitation et la durée d'intervention le permettent, modification de l'applicatif pour répondre aux recensements des souhaits d'évolution et/ou des problèmes à résoudre ; dans les limites des fonctionnalités du logiciel.

Le client décide comment gérer son crédit d'heure. Il peut utiliser son capital d'heures pour d'autres prestations sur le produit, dans la limite de son crédit disponible et à condition que le périmètre de ces prestations ait été validé en amont par notre équipe technique. Lorsque ce crédit est entièrement consommé, il peut à tout moment le compléter suivant les conditions du présent devis.

Cette prestation est réalisée de préférence sur site mais en fonction du crédit d'heures et de la nature des points à traiter ; néanmoins d'un commun accord l'équipe technique et le client peuvent décider de réaliser tout ou partie de la prestation en distanciel.

Livrable

Chaque intervention sur site fait l'objet d'un compte rendu écrit auprès du donneur d'ordre, mentionnant les actions qui ont été réalisées et les propositions de plan d'action à réaliser.

Temps et Horaires de prestation.

La prestation représente un crédit d'heures de prestation mentionné dans le devis. S'il s'avère que la prestation ne peut être finalisée dans la durée d'assistance prévue, et si l'intervenant est disponible, le

¹ ATYS CONCEPT peut vous accompagner dans l'élaboration d'un PRA des solutions qu'elle commercialise.

client peut décider de prolonger la prestation d'autant que nécessaire, ce qui impliquera de facto l'acceptation par le client d'une facturation complémentaire selon les mêmes conditions que celles du devis associé. En cas d'indisponibilité de l'intervenant, une nouvelle prestation pourra être planifiée selon les mêmes conditions que celles du devis associé.