

Offre de services

Tierce Maintenance Applicative

L'assurance d'avoir des applications web disponibles et fonctionnelles en toutes circonstances...



Domaines d'intervention

La Maintenance d'applications web développées avec des CMS OpenSource exige une spécialisation des intervenants afin d'offrir une réactivité de premier ordre. C'est pour garantir cette qualité de service que Noltac propose la tierce maintenance applicative pour une sélection des meilleures solutions OpenSource du marché.



Services compris

Maintenance curative

La Maintenance Curative permet d'assurer la résolution des dysfonctionnements ou interruptions de service de vos applications les plus sensibles.

Audit de la panne
Prise de mesures de sauvegarde
Intégration de correctifs
Validation fonctionnelle
Documentation & clôture d'incident

Maintenance évolutive

Conçu comme le moyen de maintenir vos outils à jour, la maintenance évolutive prévoit la sécurité préventive et l'évolution fonctionnelle des CMS.

Mise à jour de sécurité
Montée de version CMS
Stratégie de sécurisation globale
Evolutions fonctionnelle légères
Evolutions structurelles / esthétiques légères

Support exploitation

La disponibilité du support technique permet d'obtenir des réponses à vos questions afin de pouvoir exploiter vos outils dans les meilleures conditions.

Support utilisation CMS
Recommandations techniques
Recommandations fonctionnelles
Tutoriels de formation
Documentation via Wiki dédié

Engagement

La Tierce Maintenance Applicative est proposée sur une base mensuelle, avec une période d'engagement de 12 mois renouvelables.

Vous estimez simplement le budget / temps que vous souhaitez alouer à la maintenance et l'évolution de vos outils. En cas de non utilisation de vos heures, elles sont automatiquement reportées sur le mois suivant (dans la limite de la durée du contrat souscrit).

Le formules

| Forfait | Heures | Budget Mensuel | Coût horaire |
|---------|--------|---|--------------|
| 1/2j | 3 | Cliquez pour obtenir une offre personnalisée DEVIS GRATUIT | |
| 1j | 7 | | |
| 2j | 14 + 3 | | |
| 3j | 21 + 7 | | |

Vous profitez d'un tarif préférentiel en fonction du volume d'heures souhaité. Autres formules sur demande.

Fonctionnement de la convention de services



Nous définissons ensemble un nombre d'heures consacrée à la maintenance de votre site chaque mois.



Les interventions sont décomptées de votre crédit temps et leur durée vous est notifiée dans chaque rapport d'intervention que vous recevez.



Si la durée estimée de l'intervention est supérieur à 2h, vous êtes contacté pour validation avant d'aller plus loin.

Suivi des interventions



Toutes les demandes et interventions sont consultables en temps réel sur notre plate forme de support, propulsée par Redmine™. Vous suivez ainsi l'avancement de vos projets, profitez d'un historique complet et d'une base de connaissances technique afin de faciliter la prise en main et la gestion de vos outils.

Option GTI*

Vous souhaitez rendre la prise en compte de vos demandes prioritaire ? Le délai d'intervention garanti (GTI) permet d'obtenir une allocation prioritaire de ressources vers vos applications, quelle que soit la charge de la file d'attente. Votre conseiller se tient à votre disposition pour formuler la solution de maintenance avec GTI la plus adaptée à vos besoins.

Déroulement d'une intervention



ETAPE 1

Vous constatez une anomalie ou demandez une évolution de votre site.



ETAPE 2

Un expert traite la demande et documente son intervention en-ligne



ETAPE 3

Vous validez la conformité de la solution proposée et la demande est clôturée

* Guaranteed time to intervention