

**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 allouer 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<br>une offre personnalisée<br><a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px; text-decoration: none;">DEVIS GRATUIT</a> |              |
| 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