



## La Tierce Maintenance Applicative (TMA)

Pour répondre aux besoins croissants de nos clients en matière de niveau de service des systèmes opérationnels, SPC a développé depuis plus de 10 ans des prestations de Tierce Maintenance Applicative dans les domaines de l'informatique industrielle et des systèmes d'information de laboratoires.

Cette offre est construite dans la logique des compétences acquises par SPC sur les produits mis en œuvre et leur application dans des contextes métiers qui nous sont familiers.

### Détailler +

Aujourd'hui habituellement construits sur la base de composants standardisés (matériels, progiciels), les applications informatiques reposent par conséquent sur un socle fiabilisé :

- Une infrastructure technique (serveurs, réseaux, postes clients) généralement prise en charge par des services internes ou des prestataires extérieurs spécialisés
- Des progiciels diffusés à plusieurs milliers d'exemplaires, développés et testés par les éditeurs en respectant des procédures qualité particulièrement exigeantes, et généralement exempts de bugs bloquants.

La bonne marche de ces systèmes reste en pratique tributaire d'une maintenance applicative opérée au quotidien :

- Qui concerne les composants du progiciel paramétrés et/ou développés en fonction du contexte d'utilisation
- Qui se situe clairement au carrefour entre la connaissance métier, le progiciel et ses conditions de mise en œuvre et l'infrastructure technique

Cette maintenance est souvent difficile à organiser en interne parce-qu'elle nécessite des ressources très qualifiées et hautement disponibles, pour une charge de travail éminemment variable. C'est la raison d'être de la Tierce Maintenance Applicative.

Nos contrats de Tierce Maintenance Applicative incluent le plus souvent :

- Une assistance directe aux utilisateurs : support téléphonique
- Une maintenance corrective : diagnostic de premier niveau, prise en charge des corrections éventuellement nécessaires
- Une maintenance préventive instaurant une surveillance périodique du système et un contact régulier avec les utilisateurs
- Une maintenance évolutive concernant aussi bien l'analyse et la mise en œuvre des évolutions fonctionnelles souhaitées par les utilisateurs que la prise en charge des migrations techniques rendues nécessaires par l'évolution des infrastructures ou du progiciel lui-même.

### Quelques exemples de contrats +

Pour illustrer la diversité de nos contrats

- Maintenance des applications spécifiques de conduite optimale des procédés sur un site pétrochimique
- Support à l'exploitation d'un système numérique de contrôle commande sur un site minier (système Emerson Delta V)
- TMA d'un système MES pour un ensemble de 2 brasseries : interfaces avec les automatismes de production, interface SAP
- Maintenance d'un système MES sur un site papetier, interface avec le système de contrôle commande (logiciel ABB InformIT)
- TMA du système de gestion des laboratoires de contrôle pour un site de production pharmaceutique (progiciel StarLims)
- Migration vers une nouvelle version de progiciel d'une application de gestion de laboratoire sur un site chimique (progiciel ThermoFisher Sample Manager)
- TMA multi-sites des systèmes LIMS de la production (15 sites) et de la R&D (5 sites) pour un groupe chimique

### Notre valeur ajoutée

La mutualisation de ressources expertes dédiées aux opérations de tierce maintenance et la bonne connaissance des environnements opérationnels de nos clients dans les domaines de la Production et de la R&D, nous permettent d'atteindre un niveau de service reconnu

- Nos intervenants en TMA participent régulièrement à des projets de mise en œuvre de systèmes. Leur proximité des métiers de nos clients facilite la compréhension et l'analyse des difficultés d'exploitation rencontrées au quotidien, et donc la réactivité par rapport aux utilisateurs
- Nos connaissances des systèmes et progiciels, mises à jour en permanence au fil des projets menés pour nos clients
- La mutualisation des ressources et des compétences permet la plupart du temps un gain significatif sur les budgets de maintenance
- Une qualité de service garantie par contrat
- Des engagements de reporting
- Une traçabilité complète des demandes utilisateurs et des interventions