Cahier des charges

Gestion du parc informatique

Historique du document

Version	Date	Rédacteur	Description
1.0	24-10-2015	Aatif MOUMANE	Première rédaction du document
2.0	15-05-2016	Aatif MOUMANE	Mise à jour du document

Table des matières

I. Objet 3
II. Groupe Ménara Holding 3
III. Objectifs du projet 3
IV. Projet 3
1) Périmètre 3
a) Parties prenantes 3
b) Architecture 4
c) Fonctionnalités : 5
2) Macro Planning 6

Confidentialité

L'information présentée dans ce document est légalement privilégiée et confidentielle à Groupe Ménara Holding.
Mis à part le requérant, et ce, pour son utilisation propre seulement, ce document ne peut être reproduit sous aucune forme ou par quelque procédé mécanique ou électronique que ce soit, y compris les systèmes d'archivage électroniques, sans la permission écrite de Groupe Ménara Holding.
Si ce document vous est parvenu par erreur, soyez par la présente avisé que sa lecture, sa reproduction ou sa distribution est interdite.

I. Objet

Ce document a pour objet de définir les termes, les conditions et les règles qui régissent le projet de l'élaboration de l'application destinée à la gestion du parc informatique du groupe.

II. Groupe Ménara Holding

Fondé en 1976, avec une première société dans le secteur des transports, Groupe Ménara Holding rassemble aujourd'hui 5 pôles d'activité, 14 sociétés et plus de 1200 collaborateurs. Travaillant dans les secteurs du Transport, BTP, Automobile, Immobilier et Divers.

III. Objectifs du projet

Développer une application du parc informatique afin de:

- Gérer les affectations et le suivi des ressources informatiques
- Gérer le suivi des licences logiciels
- Avoir une base de données des actifs du parc informatique
- Gérer les requêtes des utilisateurs (HelpDesk)
- Informatiser l'inventaire
- Garantir une démarche qualité dans la gestion du parc informatique

IV. Projet

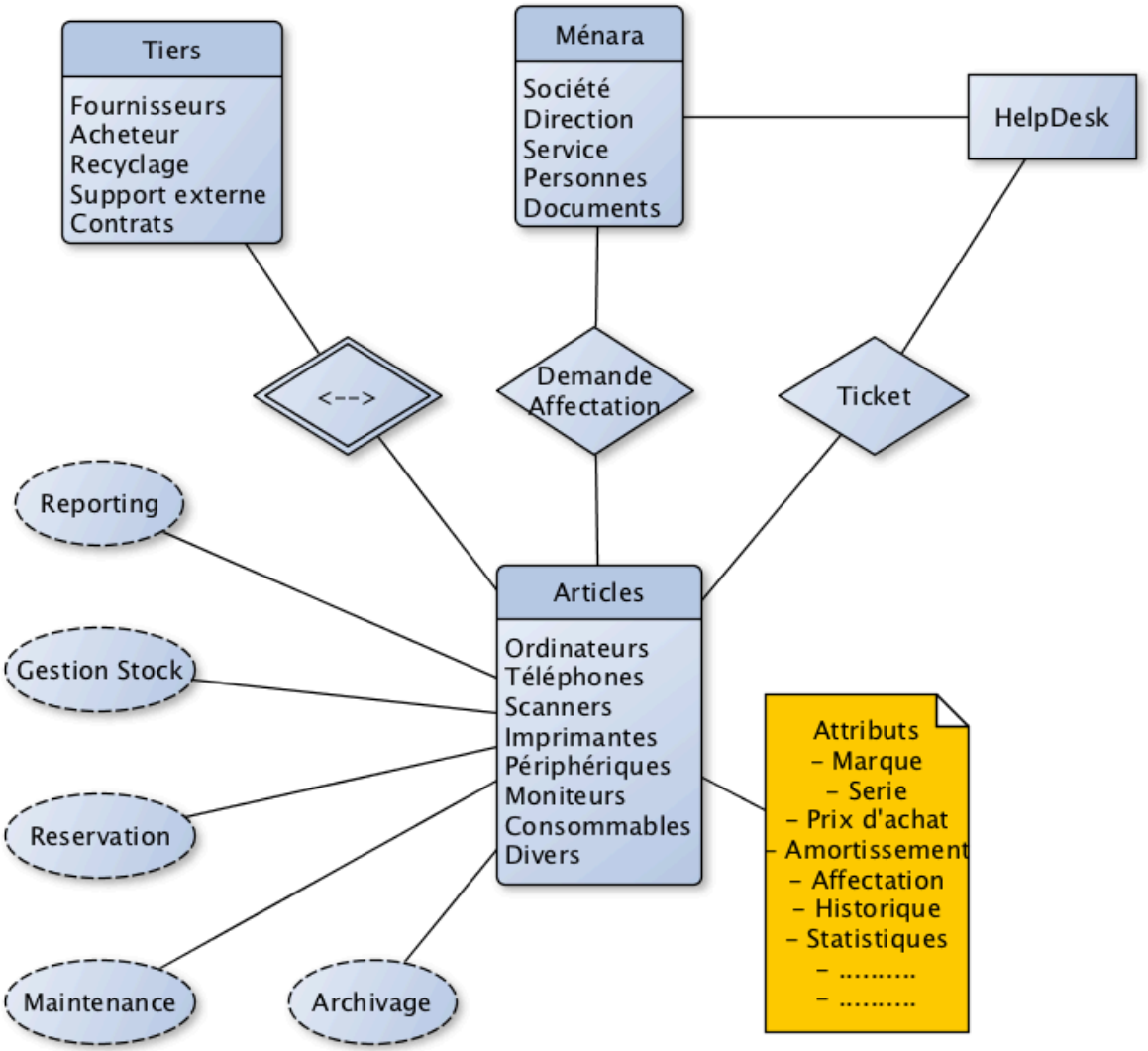
1) Périmètre

a) Parties prenantes

Intervenant	Fonction	Rôle
M. Mouhamed MOUQSETE	Directeur SI	Équipe Projet – Direction et pilotage projet
M. Rachid KHARBOUCH	Responsable Maintenance	Définition des besoins
M. Abderahman MANNOUNI	Informaticiens, support	Définition des besoins

M. SalahEddine Larhmimi	utilisateurs	
M. Aatif MOUMANE	Chef projet SI	Équipe Projet - Gestion de projets, coordination du projet
Prestataire	Prestataire	Développement de l'application

b) Architecture



Explication

- Les articles représentent l'ensemble du matériel géré par l'application
- Chaque article contiendra des attributs selon son type, notamment :
  - Marque
  - État : en activité, stock, archive, maintenance

  - Série
  - Prix à l'achat
  - Amortissement
  - Affectation
  - Historique
  - Statistique
  - (tout autre attribut nécessaire)
- Les articles seront affectés à des personnes ou services
- Les personnes peuvent faire la demande d'achat des articles via l'application
- Le responsable SI valide ou rejette les demandes d'achats
- Pour faire une demande de maintenance ou de réparation, les personnes peuvent créer des Tickets via le HelpDesk en indiquant les articles concernés
- Le HelpDesk doit offrir une interface intuitive et facile à utiliser.
- Les articles ont une relation avec les tiers externes :
  - Fournisseurs : Achat, location, réparation
  - Acheteur : Revente
  - Don : Association, recyclage
- Les articles doivent être gérés en stock : entrées, sorties, inventaires…
- Les articles peuvent subir diverses opérations : Maintenance, archivage…
- Toutes les données de l'application doivent être stockées dans des bases de données pour des fins de reporting

c) Fonctionnalités :

Général

- Système de permissions et de profils
- Outil de publication de notes personnelles et publiques
- Système d'exportation en PDF, CSV et PNG
- Exportation de la base de données au format XML
- Système de notifications sur événements (stock de consommables, expiration de contrats et de licences, suivi des Tickets…)
- Système de gestion de stock (Entrées, sorties, inventaire…)
- Gestion des informations financières et administratives (achat, garantie et extension, amortissement)
- Gestion des différents états pour les matériels (en réparation, en stock...)
- Gestion de périphériques et moniteurs génériques pouvant être associés à plusieurs ordinateurs
- Ouverture des tickets via une interface WEB détaillant toute la requête
- Possibilité d'un suivi par courriel du traitement des tickets
- Consultation de l'historique des tickets
- Possibilité d'ajouter des commentaires aux tickets par interface WEB ou par email
- Affectation des tickets à un ou plusieurs acteurs
- Ouverture/résolution/approbation/Suivi /Notification/Gestion des urgences des tickets
- Vérification de disponibilité des techniciens avant affectation de tâches
- Affichage de l'historique des tickets pour un matériel donné
- Gestion des plannings d'intervention

- Gestion des contrats (prêt, location, assurance, maintenance et prestation)
- Gestion des documents liés aux éléments d'inventaires, contrats...
- Gestion d'une FAQ publique
- Gestion des contenus par cibles (entités, profils, ou utilisateurs)

Reporting

- Globales
- Par technicien ou filiale
- Par Matériel, lieux et types
- Par utilisateur
- Indicateurs de performance

2) Macro Planning

Étant donné que l'estimation des tâches et des besoins de l'application ne peut pas être évaluée avec exactitude, ce projet ne sera pas géré de la façon traditionnelle, mais plutôt par une méthode agile (SCRUM). Ceci implique à répéter les étapes du projet de façon itérative et faire des tests au fur et à mesure que le projet avance. Nous projetons également d'avoir des réunions hebdomadaires de cadrage.

	Prérequis	Activités principales	Estimation

	Initiation	- Réunion de départ
		- Approbation :
		  - Besoins
		  - Planning
		  - Architecture
		  - Termes
			1 semaine

SCRUM	Planification	- Définition des exigences	8 à 12 semaines
	Conception	- Bases de données - Graphiques - Structure	
	Exécution	- Développement - Création et import des données - Collecte des informations	

	Suivi	- Tests unitaires - Suivi de la concordance de l'application avec les exigences - Validation des étapes	
	Test et validation	- Tests d'intégration	2 semaines
	Période de support	Le prestataire supportera les utilisateurs de l'application durant cette période pour réparer ou modifier toute erreur ou problème qui n'ont pas été détecté durant la période de test	8 semaines