

TERMES DE REFERENCES

ABONNEMENT À JIRA SERVICE MANAGEMENT ET MODULES COMPLÉMENTAIRES

Suite à l'annonce de l'arrêt du support de Jira Service Desk, ces Termes de Référence (TDR) sont élaborés pour définir les exigences et spécifications nécessaires à l'acquisition d'un abonnement à Jira Service Management en mode Data Center. Cette transition est essentielle pour continuer à bénéficier d'un support et d'une maintenance adéquats. Le document inclut les détails d'une série de modules complémentaires adaptés pour un total de 50 agents.

Objectifs:

Le système cible doit offrir une solution intégrée de gestion de service client, exploitant Jira Service Management et les modules complémentaires. L'objectif principal est de conserver les fonctionnalités clés de l'ancien système tout en garantissant un support et des mises à jour continues. Ainsi le système cible doit reprendre tous les projets inclus dans l'ancien système avec leurs fonctionnalités afin d'assurer une transition fluide vers le système cible.

Dictionnaire:

Ancien système: Le terme "Ancien système" fait référence à la configuration logicielle précédemment utilisée pour la gestion des projets avant la mise en œuvre de la nouvelle solution. Cela inclut les processus, la configuration de l'infrastructure et les fonctionnalités mises en place avant cette acquisition.

Système cible: "Système cible" désigne la solution logicielle à mettre en place. Ce terme englobe Jira Service Management avec les modules complémentaires, ainsi que toute autre configuration associée.

Projet : "Projet" désigne un ensemble structuré d'activités, de tâches et d'éléments de travail gérés et suivis au sein de la plateforme Jira. Chaque projet dans Jira représente un ensemble de tâches et workflow organisé, et peut inclure des éléments tels que des tickets, des tableaux de bord, et des rapports personnalisés.

Client : Dans ce contexte, "Client" fait référence aux entreprises ou entités externes qui utilisent les services offerts par la plateforme mise en ligne. Ces clients accèdent et interagissent avec la plateforme pour bénéficier de ses fonctionnalités, comme la gestion de projets, le suivi des tâches, et d'autres services liés. Ils sont les utilisateurs finaux de la solution.

Fonctionnalités Clés : "Fonctionnalités clés" fait référence aux principales capacités et caractéristiques du système cible qui sont essentielles pour répondre aux besoins opérationnels du Maroc PME. Cela peut inclure des aspects tels que la gestion des tickets, le suivi des projets, la collaboration d'équipe, les rapports personnalisés, et l'intégration avec d'autres outils ou systèmes.

Référentiels: "référentiels" se réfèrent aux ensembles structurés de données et d'informations essentielles qui soutiennent la gestion efficace des projets.

Projets inclus dans l'ancien système: Cette expression fait référence à l'ensemble des projets qui étaient gérées et suivies à travers le système précédemment utilisé par Maroc PME avant la migration vers le système cible. Cela inclut tous les projets, workflows, documents, données et autres éléments de travail qui étaient organisés, stockés et traités dans l'ancienne système.

Consistance technique des prestations de service:

Le système cible inclut les licences d'utilisation et d'exploitation de Jira Service Management et des modules complémentaires selon la configuration suivante :

Module (s)	Type de licence	Unité	Nombre
Jira Service Management	Data Center	Agent	50
Refined for Jira Service Management	Data Center	Utilisateur	50
Power BI Connector	Data Center	Utilisateur	50
ProForma: Forms & Checklist	Data Center	Utilisateur	50
ScriptRunner for Jira	Data Center	Utilisateur	50
Message field	Data Center	Utilisateur	50
Issue Type Filters	Data Center	Utilisateur	50

Jira Misc Workflow Extensions (JMWE)	Data Center	Utilisateur	50
Rich Filters for Jira	Data Center	Utilisateur	50
Xporter - Export issues	Data Center	Utilisateur	50
Actions for Jira Service Management	Data Center	Utilisateur	50
Elements Copy & Sync	Data Center	Utilisateur	50
Smart Attachments for Jira	Data Center	Utilisateur	50
Collapsible Dashboard Sidebar	Data Center	Utilisateur	50
License Optimizer for Jira	Data Center	Utilisateur	50

Le système cible doit intégrer toutes les fonctionnalités de gestion de service client de l'ancien système notamment:

- La gestion des référentiels et des relations entre objets des référentiels.
- Une interface utilisateur intuitive et ergonomique.
- Des options d'affichage avancé (tableaux, champs conditionnels, rapports personnalisés, champs calculés)
- La gestion des pièces jointes
- L'exportations des données en formats PDF, Word, et Excel

La maintenance de la Solution est prise en charge par le Prestataire et concerne notamment

- Les mises à jour régulières.
- Un support utilisateur disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h30.
- Un support technique pour l'administration du système via Tel, email ou portail.
- Le diagnostic et correction des anomalies avec des délais d'intervention spécifiés.

Délais d'exécution:

Suite à la signature du contrat, l'activation et la mise en place de l'abonnement à Jira service Management et modules complémentaire pour Maroc PME doit être réalisées dans un délai de trente (30) jours.

Bordereau des prix :

Le bordereau des prix doit être élaboré conformément au format spécifié ci-après:

Nº Prix	Désignation	Unité	Qté	Prix Unitaire en DH/HT	Prix Total en DH/HT
1					
2					
Montant Total HT					
Montant de la TVA (20%)					
Montant Total TTC					