

Le présent cahier de charges a pour objet la définition des spécificités techniques pour la mise en place de l'application web KINATOURA BOUTIQUE.

Le projet consiste à développer un site web dynamique d'une boutique de vente des produits électro-ménagers.

a. Exigences fonctionnelles

Les principales fonctionnalités attendues sont :

- ✓ Gestion des commandes,
- ✓ Gestion des clients,
- ✓ Gestion des achats,
- ✓ Prendre les suggestions des clients et visiteurs,
- ✓ Mettre en place des promotions,
- ✓ Gestion des produits (ajout, modification et suppression des produits).
- ✓ Intégrer le parcours de consultation des articles, avec possibilité de recherche et de filtrage par catégorie
- ✓ Intégrer la logique de gestion de panier d'achats
- ✓ Intégrer le parcours de validation du panier et du tunnel d'achat (paiement cash à la livraison...)
- ✓ Le parcours devra être développé en PHP, la vue en HTML CSS3, JavaScript et toutes les librairies nécessaires pour rendre fluide l'expérience utilisateur. La base de données sera MYSQL

b. Description du parcours client

- Le client accède à la page de la liste des produits
- Le client consulte les détails du produit sur la page de détails
- Le client ajoute des produits à son panier
- Le client consulte son panier (ajout, retrait de produit)
- Le client se connecte ou s'inscrit avant de valider son panier
- Le client renseigne les informations nécessaires pour la livraison de sa commande
- Le client consulte un récapitulatif de sa commande
- Le client confirme sa commande.

c. Autres besoins

- Le module développé doit pouvoir s'interfacer avec des plateformes de communication (SMS, MAIL, ...)
- Le module développé doit pouvoir être configuré en haute disponibilité permettant une disponibilité 24/24 et 7/7
- Le module développé doit être stable et permettre la tenue de la charge ajout de nouveaux nœuds
- Le module développé doit pouvoir être sauvegardé en vue d'une restauration rapide en cas de crash Le module développé doit présenter des web services permettant aux systèmes tiers d'obtenir des informations.

d. Architecture et Rappel des éléments de dimensionnement de l'application

Le module développé doit permettre :

- La recherche de donnée quasi temps réel ;
- Une simplicité d'exploitation du système par les utilisateurs ;
- La sécurité (accès réseau et continu) et la disponibilité du service ;
- L'optimisation des coûts d'installation, d'exploitation, de maintenance et d'évolution des modules.

Ces conditions imposent :

- Une architecture de développement adaptés et au meilleur rapport qualité/prix ;
- La fiabilité de l'architecture logicielle et des différents éléments ;
- Un système d'administration convivial facile à utiliser ;
- Des délais de livraison d'installation et de mise en service adapté au calendrier de déploiement ;
- Une assistance téléphonique en cas de panne, de dysfonctionnement ou d'aide à l'utilisateur ;
- Une formation des utilisateurs.

1) Exigences non fonctionnelles

a. Prestations attendues

Le périmètre des prestations peut être décliné en ces différentes rubriques :

- Fourniture des spécifications et configurations matérielles et logicielles
- Fourniture et installation des logiciels requis

- Réalisation suivant les règles de gestion de la médiation, des contrats d'interface, développement, test.
- Installation sur site. Intégration et validation de bout en bout sur le site.
- Livraison de la documentation correspondant aux différents jalons du projet Garantie sur les logiciels fournis par le prestataire
- Livraison des sources (dans la perspective de la garantie d'autonomie des techniciens de KINATOURA BOUTIQUE sur le produit). Il reste entendu que chaque évolution sera validée par le fournisseur conformément aux règles d'exploitation contractuelles.
- Formation à l'exploitation et à l'administration du produit.

Les équipes KINATOURA BOUTIQUE pourront être intégrées dans les différentes phases de réalisation du projet pour assurer une bonne autonomie par la suite. Cette prestation devra être détaillée afin de convaincre KINATOURA BOUTIQUE de l'appropriation par ses techniciens de cette solution.

b. Performance & Dimensionnement des ressources

Les traitements devront être parallélisés de manière à utiliser de manière optimale les ressources du système. Le prestataire fournira un benchmark sur les temps de traversée. Il correspond à la période écoulée entre la collecte du ticket et sa mise à disposition dans les fichiers de sortie. L'outil devra offrir un délai moyen de traitement raisonnable, au regard de la volumétrie journalière mise en jeu. Aussi le prestataire devra indiquer les éventuels besoins en ressources matérielles (processeurs, mémoires, disques, etc.) pour couvrir et satisfaire le besoin. Le dimensionnement des ressources doit inclure/intégrer les processus de sorte à fournir les performances attendues notamment sur le long terme.

c. Exigences Sécurité

La solution devra intégrer les exigences de sécurité suivantes et s'y conformer :

- La solution doit intégrer les modes de gestion, d'authentification et autres exigences sécurité.
- Le système doit permettre une gestion des identités et des accès.
- Une bonne séparation entre l'administration fonctionnelle et l'administration des profils.
- Une bonne séparation des tâches ou fonctions pour une bonne définition des responsabilités (Exploitation fonctionnelle, Archivage des données, Sécurité, Installation des patches serveur, Installation des patches client, Test des nouvelles versions,)

- Possibilité de créer différents niveaux de profils utilisateurs : administrateur technique, super utilisateur fonctionnel, utilisateur standard.
- Les comptes et mot de passe utilisateurs doivent être nettement séparés de ceux administrateurs et exploitation.
- Aucun mot de passe ne doit être fixé en dur dans le code. Tous les mots de passe doivent être modifiable sans impact sur le système ou l'appliquatif.
- Aucun script implémenté et/ou usuel ne doit comporter de compte et mot de passe codés en dur, ceci pour garantir une indépendance des scripts d'avec les comptes et mot de passe administrateur/root.
- Pas de compte sans mot de passe.
- Aucun mot de passe ou communication ne doit s'échanger en clair.
- Respect de la procédure gestion des accès.
- Respect de la politique de mot de passe en vigueur.
- L'accès à la base de données doit être limité aux seuls administrateurs. Dans le cas d'un client léger, la connexion devra se faire en https.
- Aucune information confidentielle ne doit apparaître dans le code des pages Web publiées.

d. Exigences d'intégration & d'exploitation

La solution fournie devra respecter les normes et standard, en particulier dans les domaines suivants :

- Disposer d'une supervision, éventuellement native de la solution, sur les différentes applications et /ou scripts tournant sur la production afin de remonter des alertes pour les équipes d'exploitation.
- Avoir des performances optimisées en particulier dans le cadre des actions de masse.
- Pouvoir répliquer le paramétrage d'un environnement de qualification vers un autre environnement exemple environnement de production.
- Pouvoir lancer les différentes applications via une interface native.
- Possibilité de s'intégrer à un outil de planification et d'ordonnancement
- Adaptation des moyens de sauvegarde au volume de données et au taux de disponibilité.
- Des procédures détaillées de back up et de reprise suite à une panne devront être fournies.
- L'archivage devra concerner aussi bien les fichiers binaires que les fichiers convertis.

- La solution et son intégration doivent être conformes aux exigences d'intégration.

e. Architectures matérielles & Logicielles

KINATOURA BOUTIQUE préconise une architecture 3 tiers séparant serveurs de données, serveurs d'applications et serveurs web. La solution devra mettre en œuvre la haute disponibilité, la sécurité et la redondance nécessaires pour garantir la disponibilité de l'application 7j/7j 24/24. Dans le cas échéant, la solution doit permettre une reprise d'activité dans un délai de 4 Heures maximum.

Toutefois KINATOURA BOUTIQUE est disposé à analyser toute proposition d'architecture cible en adéquation avec ses attentes en termes de redondance, performances et sécurité.

Le système devra :

- Supporter les environnements Cloud / Virtualisation, Être compatible avec les principaux OS du marché notamment Linux.

L'architecture devra garantir les aspects suivants :

- Bonne distribution des tâches : offrir la possibilité de faire tourner les différents composants sur des machines différentes.
- Bonne gestion du multithreading : en cas de forte charge sur une tâche, le système doit permettre de démarrer plusieurs instances de la tâche et ceci éventuellement sur des serveurs différents.
- Load balancing réel : dispositif de partage de charges entre les serveurs composant la solution en cas d'augmentation de charge sur un nœud.
- Offrir une haute disponibilité : une disponibilité de 100 % est requise. L'architecture proposée devra intégrer la séparation des environnements
 - De développement
 - De recette
 - De Production
- Le prestataire devra proposer l'architecture devant supporter sa solution intégrant les exigences KINATOURA BOUTIQUE. Il devra ainsi en préciser :
 - Le nombre de machines
 - Le rôle de chaque machine
 - Les spécifications techniques souhaitées sur chaque machine
 - La configuration en haute disponibilité.

- Les capacités mémoire vive et de stockage.
- Le niveau de « stabilité » de chaque composant de l'architecture. Pour le présent besoin il est demandé de mettre en place les environnements séparés et indépendants suivants :
- Un (1) environnement de production sécurisé (avec haute disponibilité)
- Un (1) environnement de pré-production

f. Exigences de documentation

La livraison de toute documentation comprendra le ou les documents sur support informatique devront être rédigés en français. Cependant, les documents techniques du fabricant de matériel pourraient demeurer en anglais le cas échéant.

Les documents suivants sont exigés du prestataire et seront soumis à l'approbation de KINATOURA BOUTIQUE :

- Spécifications fonctionnelles
- Spécifications d'architecture (logicielle, matérielle et réseau)
- Spécifications techniques de réalisation (interfaces, connecteurs etc.)
- Protocole et dossier de recette
- Dossier d'exploitation

Ces documents tenus par l'intégrateur seront mis à disposition de KINATOURA BOUTIQUE. Ces documents seront mis à jour au fil des évolutions de la solution.

g. Conduite de changement

1. Organisation & Processus

Les éventuels impacts sur les processus métier et organisationnels devront être mis en évidence et communiqués pour analyse en vue de définir les adaptations à réaliser pour assurer un fonctionnement satisfaisant de l'activité.

2. Formations

Pour permettre aux salariés De KINATOURA BOUTIQUE d'utiliser au mieux la solution, il est demandé au fournisseur d'élaborer et proposer un plan de conduite de changement à valider de commun accord avec KINATOURA BOUTIQUE. Le transfert de compétences devra répondre le maximum possible au besoin de KINATOURA BOUTIQUE d'assurer la prise en charges de l'évolution de son spécifique. Une formation permettant aux exploitants de s'approprier le fonctionnement du produit dans ses aspects :

- Architecture logicielle

- Exploitation et administration du produit Ces formations porteront sur l'ensemble des modules déployés. Elles devront couvrir les domaines suivants :
- Personnes amenées à comprendre les concepts sans manipuler : vue d'ensemble de la solution.
- La formation des administrateurs
- La formation des exploitants
- La formation des équipes projet pour l'appropriation de la solution et les besoins de recette. La langue de formation est le Français. Le fournisseur devra produire en conséquence les manuels de formation nécessaire. Les formations seront dispensées en Côte d'Ivoire dans la mesure du possible. Les pré-requis (environnement, ressources matérielles, etc.) seront clairement détaillés afin d'anticiper au mieux leur mise à disposition.
- Le plan de formation indiquera :
- Les modules de formations nécessaires à l'appropriation de la solution par les utilisateurs
- Les couts des sessions
- Le nombre d'auditeur autorisé par session
- Les prérequis ainsi que les profils des utilisateurs à former
- Le planning.
- Plan du cours
- Qualification demandée des utilisateurs
- Environnement spécifique
- Coût du cours par utilisateur
- Durée de chaque cours
- Documentation fournie par cours La population à former est estimée à 12 personnes se compose :
- Des membres des équipes projets (02)
- Intégration = 05
- Administrateurs = 02
- Exploitations = 05

3. Assistance utilisateurs

L'intégrateur devra en concordance avec KINATOURA BOUTIQUE :

- Mettre en place les structures de support (temporaire et pérenne).
- Suivre l'activité de support et préconiser des actions correctives.
- Adapter le dispositif en fonction de l'évolution des besoins.

h. Confidentialité

Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de toutes les informations qui lui sont transmises par l'autre partie dans le cadre de la présente prestation.

En conséquence, chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations, à ne les utiliser que pour les besoins de la présente prestation et à ne transmettre à son personnel que la partie des informations qui lui est strictement nécessaire. Chaque partie s'engage à ne transmettre les informations à des tiers qu'avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Chaque partie s'engage également à prendre toutes dispositions nécessaires pour faire respecter par son personnel, ses sous-traitants ou ses fournisseurs éventuels, le caractère confidentiel des informations.

Cette obligation de confidentialité restera en vigueur pendant une période de trois (3) ans suivant l'expiration de la présente prestation.

i. Garantie

L'ensemble des composantes logicielles standard ainsi que les développements spécifiques réalisés dans le cadre du projet constituent une solution globale et doit être couvert par la garantie. Cet ensemble devra évoluer de manière homogène dans les versions ultérieures du produit sans aucune régression. Une période de garantie de 3 mois sera observée. Pendant cette période, le prestataire a la charge d'exécuter l'ensemble des actions de maintenance préventive et corrective nécessaire au bon fonctionnement du produit. Il devra en particulier corriger les anomalies affectant le logiciel selon les moyens appropriés et dans les délais suivants :

- Anomalie bloquante : 24 heures
- Anomalie majeure : 48 heures
- Anomalie mineure : 05 jours ouvrables

L'accès en télémaintenance peut être mis en place à la demande du prestataire, sous réserve du respect de la charte de sécurité de KINATOURA BOUTIQUE, et prise en charge des frais de connexion relatifs à la partie distante. Chaque anomalie constatée devra faire l'objet d'une fiche validée par les deux parties (un format de fiche devra être proposé à cet effet par le fournisseur et validé par KINATOURA BOUTIQUE). Le non-respect des modalités entraîne des pénalités selon des règles à définir dans le contrat.

j. Contraintes de Maintenance

A la fin de la période de garantie, un contrat de maintenance devra être élaboré pour permettre la correction des anomalies enregistrées en cours d'exploitation de la solution d'une part et d'autre part, d'assistance. Les termes de ce contrat doivent être fournis au présent besoin. Ils doivent permettre de mettre en relief les gains.

2) ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

a. Engagements

1. Méthodologie

Le Cocontractant est responsable du projet de bout en bout. Il s'engage à définir dans sa proposition la méthodologie de migration utilisée, en expliquant ses choix, en décrivant les différentes étapes, et en indiquant notamment les processus de sécurisation et de retour arrière. Il sera mis à disposition un environnement de test quasi identique à celui de la production. L'environnement actuel de production demeurera et sera disponible en parallèle tout au long du projet.

2. Qualification

Le prestataire fournira une description claire de la méthodologie suivie par l'intégrateur pour qualifier notamment les intégrations et tests usine puis la qualification de la migration.

3. Maîtrise des processus

Pour améliorer la maîtrise des projets de développement, KINATOURA BOUTIQUE veut obtenir de la visibilité sur l'implémentation par le prestataire de certains processus totalement ou partiellement externalisés. Le prestataire doit fournir par le biais de son Plan Qualité Processus et Produits (ou tout autre document rattaché à celui-ci) une description détaillée de ces processus (Activités et livrables, contrôles et revues) en accord avec les exigences du présent Cahier des Charges. Le prestataire explicite sa méthode de suivi des risques. Les risques seront suivis en réunions de suivi des prestations.

4. Assurance qualité

Le prestataire se conformera, pour la réalisation de la prestation, aux exigences Qualité décrites dans ce Cahier des charges et dans le PAQ/PMP. Le Plan Assurance Qualité (PAQ) ou Projet Management (PMP) sera fourni par le prestataire et validé par KINATOURA BOUTIQUE.

5. Estimation de charges

Dans le devis le prestataire fournira une cotation de l'évolution demandée exprimée en charges et couts associés.

Le Cocontractant devra renseigner la grille de conformité en répondant à la liste des exigences fonctionnelles et techniques selon les termes suivants :

- Couvert
- Partiellement couvert
- Besoin de customisation
- Prochaine version
- Pas couvert.

Les propositions devront être correctement séparées en indiquant les lots fermes et les lots optionnels

6. Documents applicables

Les documents applicables détaillent les exigences KINATOURA BOUTIQUE en matière de résultats et doivent impérativement être pris en compte et respectés par le prestataire pour la pleine réalisation du besoin.

Pour la réalisation de ses prestations, le prestataire disposera des documents listés :

- Cahier des charges
- Exigence de sécurité
- Exigences d'intégration
- Exigence Infrastructure.
- Exigence gestion de projet
- PAQ / PMP
- A compléter

7. Responsabilités du prestataire

Le prestataire est responsable de l'intégration, de l'installation et du bon fonctionnement de la totalité du logiciel dans son environnement. Le prestataire est responsable de la bonne migration des données. Il s'engage à définir une stratégie de migration avec le minimum d'impact sur les versions en production et en développement. Le prestataire est responsable de la non-régression des fonctionnalités en production et en développement.

Le prestataire est responsable de la non-régression des performances et de volumétrie sur la plate-forme de production cibles. Les performances devront permettre d'absorber les volumétries mises en jeux. Le prestataire s'engage à obtenir de bonnes performances et à traiter comme des bugs les problèmes de performance relevés par les équipes KINATOURA BOUTIQUE en recette ou en production pendant les phases prévues au contrat.

Le prestataire fournira un rapport d'exécution de tests en charge sur base de recette. Le prestataire doit être force de proposition pour la tenue des performances.

8. Conditions de réalisation des prestations

Les prestations seront à réaliser chez le prestataire. En fonction des besoins et sur demande KINATOURA BOUTIQUE, des prestations pourront être réalisées à Abidjan. Le lieu des livraisons des fournitures et prestations sera Abidjan.

b. Gestion projet

Le fournisseur devra se conformer aux exigences en gestion projet en vigueur à KINATOURA BOUTIQUE.

Le fournisseur devra fournir les différents CV et certifications des ressources qui seront mobilisés sur le projet.