

Janvier 2013

Module « Pilotage de Projet » - Module GPRO-00

TP FIL ROUGE

**T&F Cie - LA CHAÎNE
TRANSPORT / LOGISTIQUE**

ING1 – promo 2015 – ATELIER 1

Restrictions d'utilisation du présent document

Ce document est la propriété de Christian VIALLET & NextSteps. Toutes les informations présentées ici sont classées ' Personnel ' et ne peuvent en aucun cas être copiées ou communiquées à aucune tierce partie sans l'accord écrit préalable de Christian VIALLET & Daniel HERVOUET

Planning de l'ATELIER 1

EPITA - ING1 - PROMO 2015 - PILOTAGE DE PROJET - PLANNING ATELIER 1 du Lundi 07/01/2013 au Vendredi 11/01/2013

EPITA - ING1 - PROMO 2015 - PILOTAGE DE PROJET - PLANNING ATELIER 1 du Lundi 07/01/2013 au Vendredi 11/01/2013												
# de session	Module	Sujets abordés	Sujets abordés		Groupe d'étudiants							
					A1		A2		B1		B2	
1	GPRO-0	Lundi 07/01/2013 de 09:00 à 12:15	Cours sur la Gestion des RISQUES d'un Projet		10:45 à 12:15 Amphi 4				09:00 à 10:30 Amphi 4			
2		Lundi 07/01/2013 de 09:00 à 12:16	Cours sur l'utilisation de l'outil de planification MS Project		13:30 à 15:00 P10		15:00 à 16:30 P10		16:30 à 18:00 P10		18:00 à 19:30 P10	
3		Mardi 08/01/2013 de 09:00 à 11:15	Présentation du TP T&F Cie et Lancement de la séance de travail SCOPE DU PROJET		09:00 à 10:00 - Amphi 4				10:15 à 11:15 - Amphi 4			
4		Mardi 08/01/2013 de 11:15 à 22:00	Réalisation du TP T&F Cie autour du sujet SCOPE du Projet		Les groupes travaillent indépendamment. Daniel Hervouet et Christian Viallet apportent les aides souhaitées par les groupes - RENDU du TP SCOPE à 22:00 DERNIER DELAI par mail Amphis 1 et 2							
5		Mercredi 09/01/2013 de 09:00 à 12:15	Correction TP SCOPE T&F Cie et Lancement de la séance de travail APPROCHE ARCHI et METHODOLOGIE DU PROJET		09:00 à 10:30 Amphi 4				10:45 à 12:15 Amphi 4			
6		Mercredi 09/01/2013 de 10:30 à 22:00	Réalisation du TP T&F Cie autour du sujet APPROCHE ARCHI et METHODOLOGIE du Projet		Les groupes travaillent indépendamment. Daniel Hervouet et Christian Viallet apportent les aides souhaitées par les groupes - RENDU du TP ARCHI et METHODO à 22:00 DERNIER DELAI par mail Amphi 4 et Salle P10							
7		Jeudi 10/01/2013 de 09:00 à 12:15	Correction TP APPROCHE ARCHI et METHODOLOGIE du TP T&F Cie		09:00 à 10:30 Amphi 4				10:45 à 12:15 Amphi 4			
8		Jeudi 10/01/2013 de 10:30 à 22:00	Réalisation du TP T&F Cie autour des sujets RISQUES et PLANNING du Projet		Les groupes travaillent indépendamment. Daniel Hervouet et Christian Viallet apportent les aides souhaitées par les groupes - RENDU du TP RISQUES à 22:00 DERNIER DELAI par mail Amphi 4 et Salle P10							
9		Vendredi 11/01/2013 de 09:00 à 13:00	Réalisation du TP T&F Cie autour des sujets RISQUES et PLANNING du Projet		Les groupes travaillent indépendamment. Daniel Hervouet et Christian Viallet apportent les aides souhaitées par les groupes - RENDU du TP PLANNING à 13:00 DERNIER DELAI par mail Amphi 4 et Salle P11							
10		Vendredi 11/01/2013 de 14:30 17:45	Correction du TP RISQUES et PLANNING du T&F Cie		14:30 à 16:00 Amphi 4				16:15 à 17:45 Amphi 4			

Les attendus pour les participants

Vous devez :

- **Etudier** la demande de la Société T&F Cie
- **Analyser** et **proposer** un Plan Projet en adéquation avec
 - la demande de T&F Cie,
 - l'avancement du cours « Pilotage de Projet »
- Les rendus doivent être conformes aux impératifs exposés dans le slide 2 – PLANNING DE L'ATELIER 1
- Chaque groupe doit **faire parvenir** par messagerie (christian.viallet@gmail.com et daniel.hervouet@nextsteps.eu) son travail sous forme d'un support(.pptx) et de documents (.xlsx et .mppx) exclusivement.
- La 1ere page de chaque document doit **comporter le titre du document et les noms explicites des étudiants ayant travaillé sur ce sujet**
- Chaque envoi par messagerie doit être libellé de la façon suivante :
Groupe Ax - Equipe y – Thème (*) - Envoi du jj.mm.aa

(*) Scope ou Méthodo ou Risques ou Planning

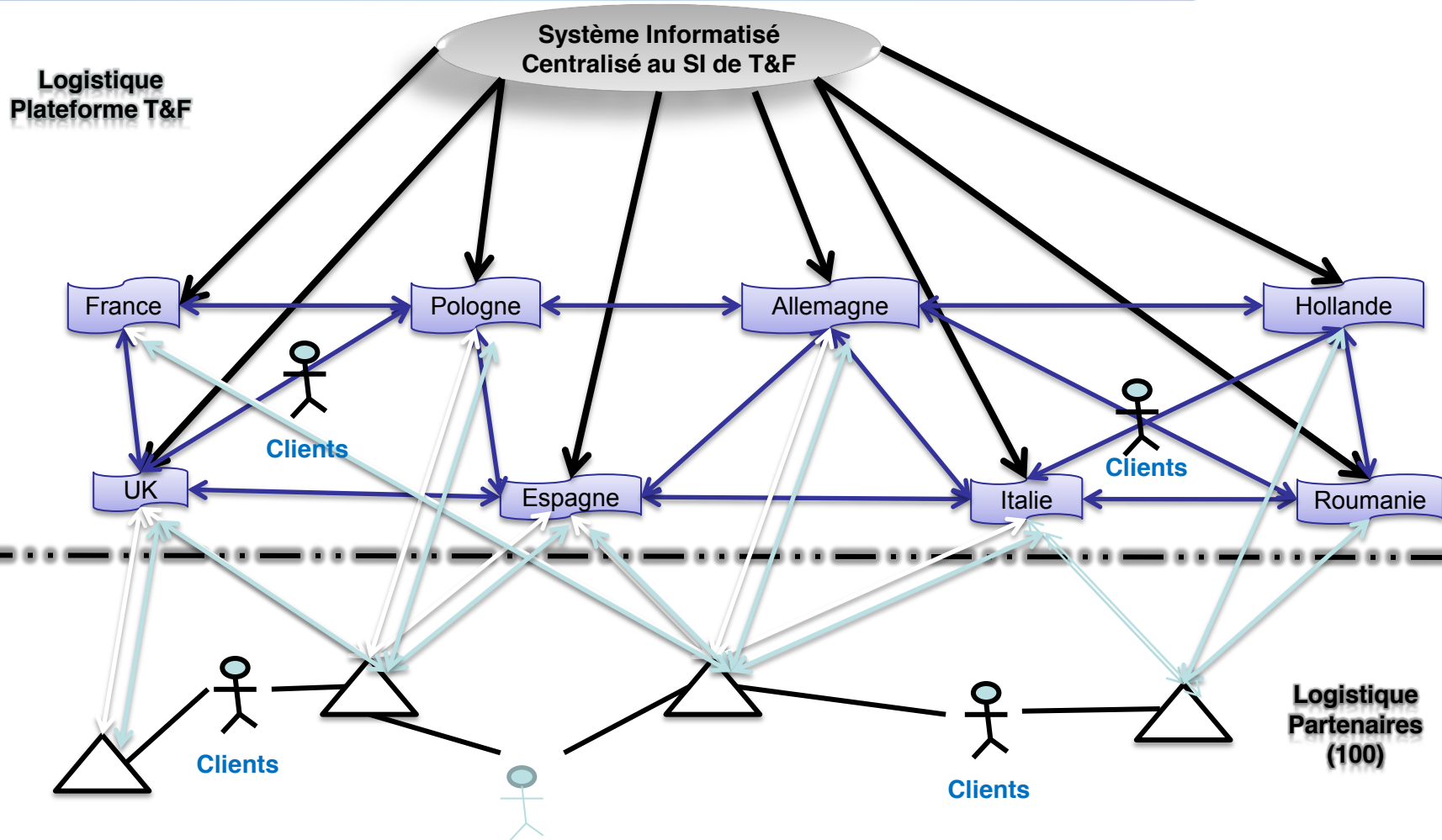
Transports & Frères, Cie (T&F Cie)

- **Multi nationale de 20.000 salariés** présente dans les 27 pays de l'Union Européenne. Chaque pays a une structure identique avec consolidation au Siège Français de Montluçon.
- Le capital est la propriété d'une famille **auvergnate**, et environ 40% du capital est flottant sur le second marché. Son exercice fiscal est de janvier à décembre.
- **Son activité** comprend le transport et l'organisation logistique des flux de marchandises dans l'UE.
- **T&F dispose** en propre de plates-formes logistiques dans les principaux pays de l'UE (France, UK, Allemagne, Espagne, Italie, Hollande, Pologne, Roumanie) avec des surfaces de stockage allant de 50.000 à 100.000m². Pour certains gros pays, T&F dispose même de plates-formes relais de moindre taille. Pour les autres pays de l'UE, T&F a des accords privilégiés lui permettant d'utiliser de plates-formes logistiques mutualisées allant de 2.500 à 25.000m².

Transports & Frères, Cie

- **T&F utilise un écosystème** d'environ 100 partenaires, dont 10 de taille européenne. La majorité de ces partenaires assure le dernier transport vers le client final, depuis la plate-forme logistique T&F la plus proche.
- **Les coûts de fonctionnement de T&F** sont en forte hausse depuis 1 an dû notamment :
 - à l'augmentation du coût de l'énergie et des matières premières,
 - au coût de la main d'œuvre
 - à la baisse de l'activité économique dans la zone UE (crise actuelle)
 - à la préoccupation écologique grandissante qui a des répercussions sur l'activité du transport routier et sur le coût du transport (augmentation des taxes vertes/carbone en Allemagne par exemple, etc.)
 - aux politiques de l'UE favorisant le transport fluvial et le ferroutage

L'organisation territoriale actuelle



Objectifs de Transports & Frères (1/2)

- **L'entreprise T&F souhaite monter** dans la valeur en orientant son métier de logistique:
 - vers une stratégie forte de planification et d'optimisation
 - vers une amélioration du transport en terme d'efficacité
 - vers l'obtention à terme des certifications ISO 9000 et 14000

(L'ISO 9000 traite du «management de la qualité», ce terme recouvrant tout ce que la société réalise pour améliorer la satisfaction des clients en répondant à leurs exigences et aux exigences réglementaires applicables.

(L'ISO 14000 traite au premier chef du «management environnemental», c'est-à-dire de ce que réalise la société pour réduire au minimum les effets dommageables de ses activités sur l'environnement et pour améliorer en permanence sa performance environnementale.)
- Actuellement, T&F dispose d'un **applicatif non partageable** utilisable par un unique opérateur de planification des transports basé au Siège Social. Les travaux sont pour l'essentiel « manuels » et les communications entre les plates-formes, les partenaires et les clients s'effectuent principalement au moyen de fax.

Objectifs de Transports & Frères (2/2)

- **T&F entreprend** donc un projet d'informatisation de la chaîne de Transport/Logistique intégrant ses partenaires et ses clients qui doit lui permettre :
 - Une rotation accrue des camions de sa propre flotte (+ 20% de la rotation)
 - Une optimisation des chargements par camion (Camions chargés à 80% minimum) :
 - L'introduction d'une nouvelle gamme des services prenant en compte trois éléments essentiels (axe financier, axe rapidité, axe transports spéciaux)
 - L'optimisation des flux afin de pouvoir :
 - diminuer les coûts de plates-formes partenaires en réduisant les m2 utilisés et loués (- 20%)
 - mettre à disposition/rentabiliser des m2 des plates-formes dont T&F est propriétaire (20% mini)
 - Une réduction des coûts d'énergie et de taxes, ... (-15%)
 - Une réduction du nombre de partenaires en optimisant leurs tournées (-35%)
 - Une mise en place de partenariats nouveaux avec des opérateurs « rail/eau »

(les chiffres indiqués entre parenthèse sont les objectifs que veut atteindre T&F grâce au nouveau système d'informations)

Objectifs du projet « Lumière »

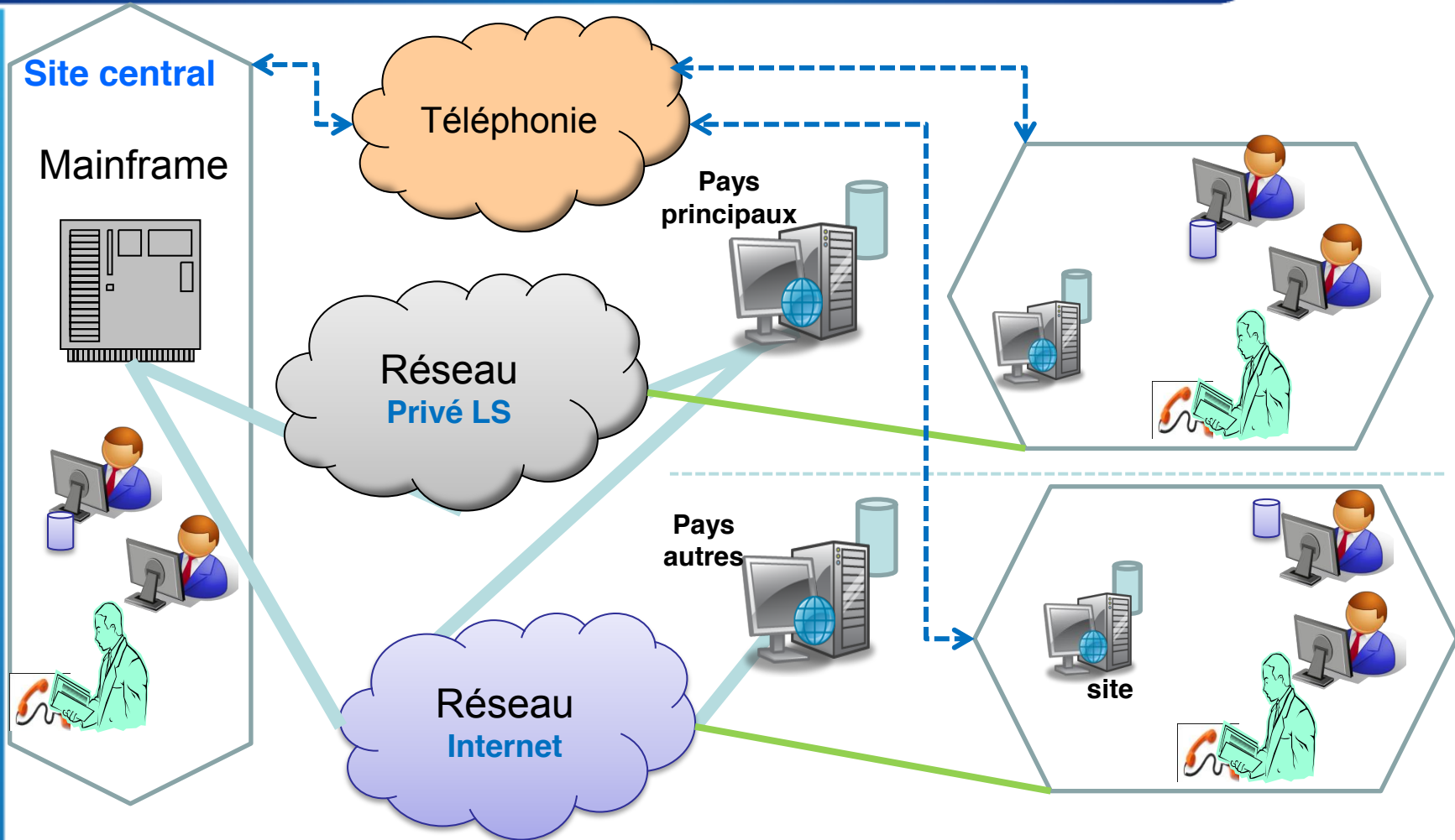
- **Définir et mettre en œuvre** un nouveau Système d'information permettant de maîtriser l'ensemble de la chaîne logistique et financière d'une entreprise étendue.
- **Permettre** aux collaborateurs de T&F d'avoir les outils nécessaires pour :
 - proposer un catalogue de services plus complet aux clients
 - Localiser en permanence les marchandises et les camions sur l'ensemble du territoire de l'UE
- **Proposer** des scénarios de transport permettant de combiner les 4 critères « qualité/rentabilité/rapidité/écologie »
- **Pouvoir réagir** en temps réel aux incidents et opportunités de nouveaux business en prenant en compte des impacts « pénalités » et « nouvelles opportunités ».
- **Mettre en place** un nouvel environnement informatique (matériels et applicatifs) en s'appuyant sur le réseau existant T&F Cie permettant d'ouvrir la Société au monde extérieur en s'appuyant sur les normes et standards du marché.

Organisation de la DSI et de l'exploitation/support actuelle

- **La Direction de la DSI est située au Siège Social.** Elle centralise l'ensemble des décisions et définit la politique informatique de T&F. L'organisation de la DSI est la suivante :
 - **Les plateformes informatiques** sont dans leur quasi globalité centralisées au Siège Social,
 - **Les postes de travail** sont pour leur très grande majorité de simples terminaux reliés au site central,
 - **Les études, développement et tests de mise en production** sont centralisés au Siège Social,
 - **L'exploitation des environnements informatiques** est centralisée au Siège Social qui regroupe les équipes d'Administration et de Support.
 - **Un petit nombre de plateformes Logistiques T &F** sont équipées d'un serveur local permettant d'assurer quelques tâches localement (quelques applications spécifiques et locales existent encore, résultat d'une situation antérieure d'indépendance). Dans ce cas, une personne locale est identifiée pour être le correspondant des équipes centrales.
 - **Le support des quelques serveurs locaux** est assuré par le pays concerné.
 - **Le Service Desk est très limité car la plupart des postes de travail sont des terminaux simples. Les plateformes logistiques ayant un serveur autonome assure leur propre Service Desk.**

***Nota :** les liens entre les équipes locales (certaines plateformes) et le Siège Social sont plutôt lâches, ce qui rend très difficile pour le moment des actions communes et la mise en place de solution unique.*

L'architecture actuelle



Les orientations du référentiel de la DSI

- **La Direction de la DSI a mené plusieurs études avec un cabinet de conseil externe pour poser les premières bases du nouveau référentiel :**
 - **Toute activité est basée sur la notion de service** et devra à terme être structurée sur le principe **SLR-SLO-SLA** ; le découpage retenu est **OR-ARGENT-BRONZE**
 - **Les Applications Métier** seront toutes développées sur Unix
 - **Les bases de données** sont de type **Oracle**; **les anciennes bases** y seront reliées via des **connecteurs** (*'mini' applications de partage de données*) , développés par les nouveaux projets en fonction de leurs besoins. L'objectif est d'assurer un lien entre toutes les applications via cette structure Oracle
 - **Les données métier** seront sauvegardées sur SAN, un par continent, elles auront une fraîcheur de j-1 en cas de panne .
 - **Les postes de travail** devront supporter deux types de navigateurs : Microsoft et Mozilla. L'accès à toutes les applications devront utiliser à terme ces navigateurs. Seule la bureautique et la messagerie utiliseront un client léger de type Citrix .
 - **La messagerie et la bureautique** sont celles de Microsoft . La bureautique sera en langue locale
 - **Les matériels** :les **serveurs sont tous de marque IBM**, les composants réseaux sont tous Cisco , les postes de travail sont de la responsabilité du pays (*après accord du site central sur le fournisseur*)

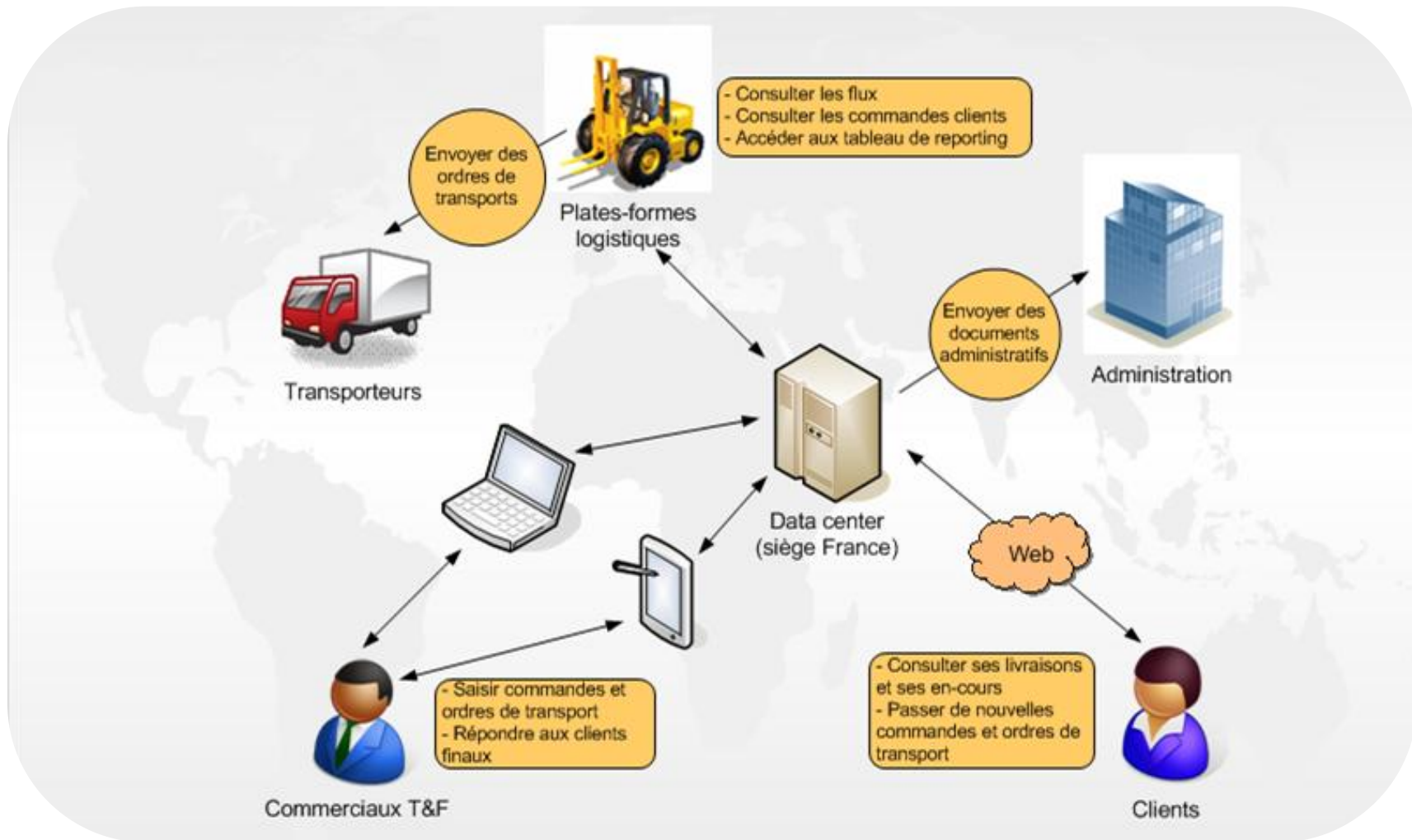
Organisation de la DSI et de l'exploitation/support souhaitée (1/2)

- **La Direction de la DSI restera au Siège Social.** Elle centralisera l'ensemble des décisions et définira la politique informatique de T&F. T&F souhaite que la nouvelle organisation permette d'atteindre les objectifs suivants :
 - **Les Services Centraux du Siège Social (Finances, Commercial, Logistique, Personnel, ...) et des Plateformes T&F** sont administrés en centralisé.
 - **Les Plateformes partenaires ont leur propre gestion**, mais les m² loués dans celles-ci doivent suivre les mêmes règles de gestion et de pilotage que les Plateformes T&F: . **SLR** = n'avoir **qu'une journée de retard** par rapport au site central
 - **Les Plateformes T&F et m² loués** doivent avoir les moyens de prendre des décisions « business » rapidement sans être obligatoirement connectées au Siège Social: . **SLR** = n'avoir qu'une **demi journée de retard** par rapport au site central
 - **Les terminaux doivent être remplacés par des postes de travail avec navigateur** permettant aux utilisateurs de travailler localement sans être obligatoirement connectés au Siège Social.
 - **Les réseaux** privé et Internet existant chez T&F seront réutilisés.
 - **Les travaux d'études, de développement et de tests de mise en production** resteront centralisés au Siège Social,

Organisation de la DSI et de l'exploitation/support souhaitée (2/2)

- **L'exploitation des environnements informatiques** sera centralisée au Siège Social avec utilisation d'outils de supervision et d'administration à distance. Une équipe très limitée sera identifiée localement pour être la correspondante des équipes centrales.
- **Le Service Desk est largement étendue à tous les utilisateurs T&F et partenaires concernés.**
- Tous les employés et certains clients doivent avoir un accès informatique à toutes les applications, quelque soit le type de poste de travail interne et maîtrisé par T&F ou externe et non maîtrisé
- Les applications actuelles ne sont pas modifiées; seul le mode d'accès du l'utilisateur final fait l'objet des développements

L'architecture **fonctionnelle** Cible de la Société T&F Cie



La volumétrie actuelle 1/2

Pays	salariés	management	finances gestion	chauffeur	maintenance	commercial	partenaire
France	6 000	1 000	100	4 000	600	300	20
UK	1 000	50	10	800	90	50	10
Allemagne	2 000	100	20	1 600	180	100	15
Espagne	500	40	5	360	50	45	5
Italie	500	40	5	360	50	45	5
Hollande	1 000	80	11	760	100	49	8
Pologne	1 000	70	10	740	120	60	10
Roumanie	1 000	70	10	740	120	60	11
autre pays	7 000	0	0	0	0	0	16
moyenne par pays	370	20	10	285	35	20	
	20 000	1 470	181	9 645	1 345	729	100

Pays	plateforme logistique	plateforme logistique	PT	site	réseau par pays	réseau entre pays
France	15		6600	20	LS	LS/ Internet
UK	5		1200	6	LS	LS/Internet
Allemagne	10		2400	10	LS	LS/Internet
Espagne	5		600	5	LS	LS/Internet
Italie	5		600	5	LS	LS/Internet
Hollande	10		1200	10	Internet	Internet
Pologne	10		1200	10	Internet	Internet
Roumanie	8		8400	11	Internet	Internet
autre pays	5	57				
moyenne par pays	1			1		
	73	57	22200	77		0

Nota: le nombre plus importants de postes de travail vient qu'il existe encore beaucoup de terminaux pour uniquement l'accès mainframe

La volumétrie actuelle 2/2

L'organisation des applications

	En central mainframe	Par pays	Par site	Bases de données	Lien PT	Données sur PT	Impression	Suivi papier
Gestion financière	X			1 seule en France	Mode terminal	Non	local	
Gestion commercial	X			1 seule en France	Mode terminal	Non	local	
Gestion RH		X		1 par pays	Client lourd	Non	Central	
Maintenance		X		1 par pays	Client lourd	Oui	local	
Exploitation support		X		1 par pays				
Support utilisateur			X	Par site				
Bureautique *		X	X	Par site				
Suivi mission chauffeur				Non				X

Les ressources IT

(*) : Office + mail + navigateur

Pays	Exploitation	Support Service desk	Correspondant IT pays	Support sous- traitance	Correspondant IT site	
France *	X	X			X	
UK	X	X			X	
Allemagne	X	X			X	
Espagne	X			X	X	
Italie	X			X	X	
Hollande	X			X	X	
Pologne	X			X	X	
Roumanie	X			X	X	
autres pays **			X		X	
en moyenne par pays						

(*) : La direction IT et les équipes études, architecte, développeurs sont en France

(**) 19 autres pays

Organisation fonctionnelle de T&F

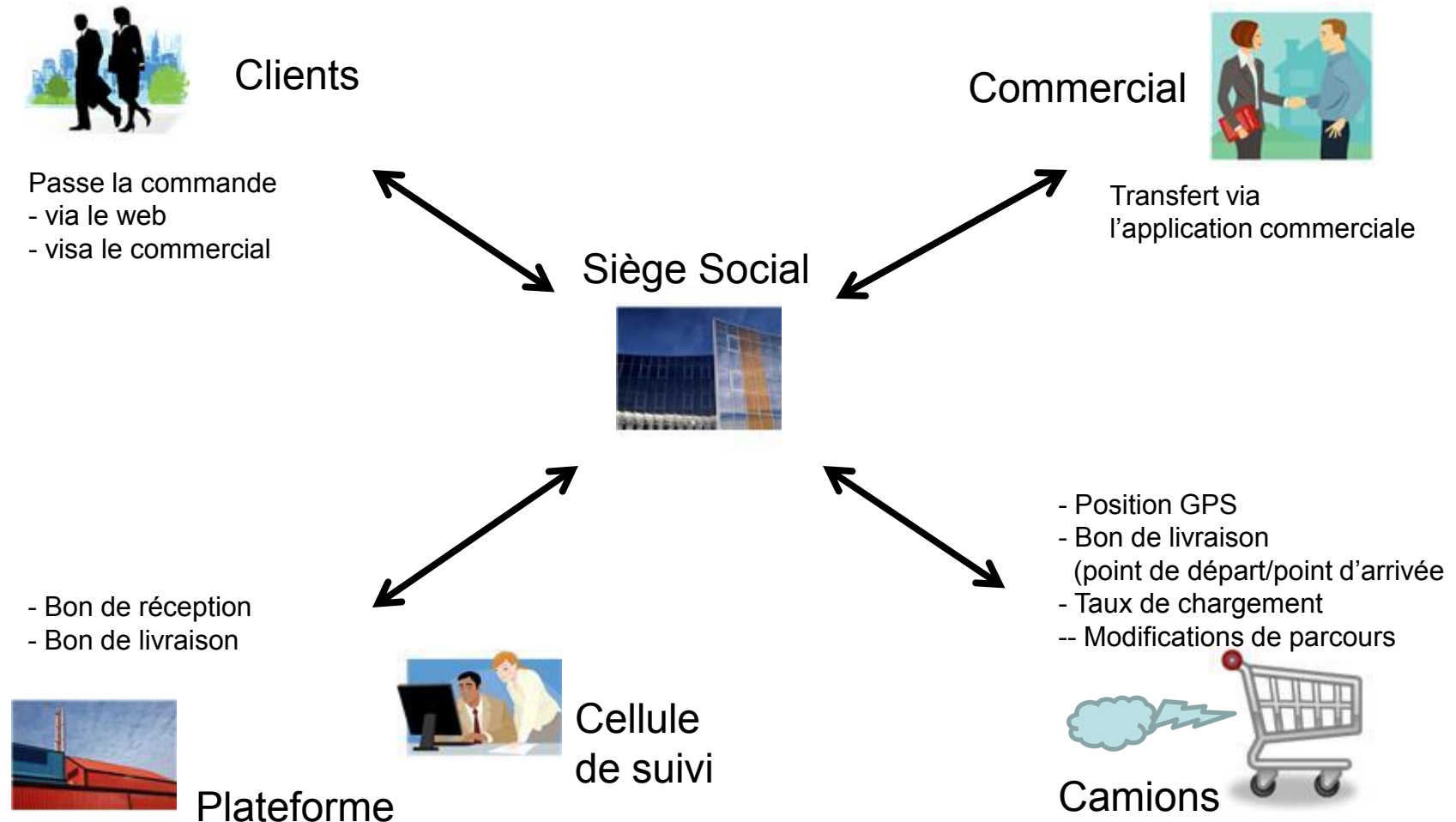
La description de l'organisation fonctionnelle de T&F peut se résumer en trois grand domaines fonctionnels :

1. **Ordres de Commande/Transports**
2. **Suivi d'un colis**
3. **Outils de Reporting**

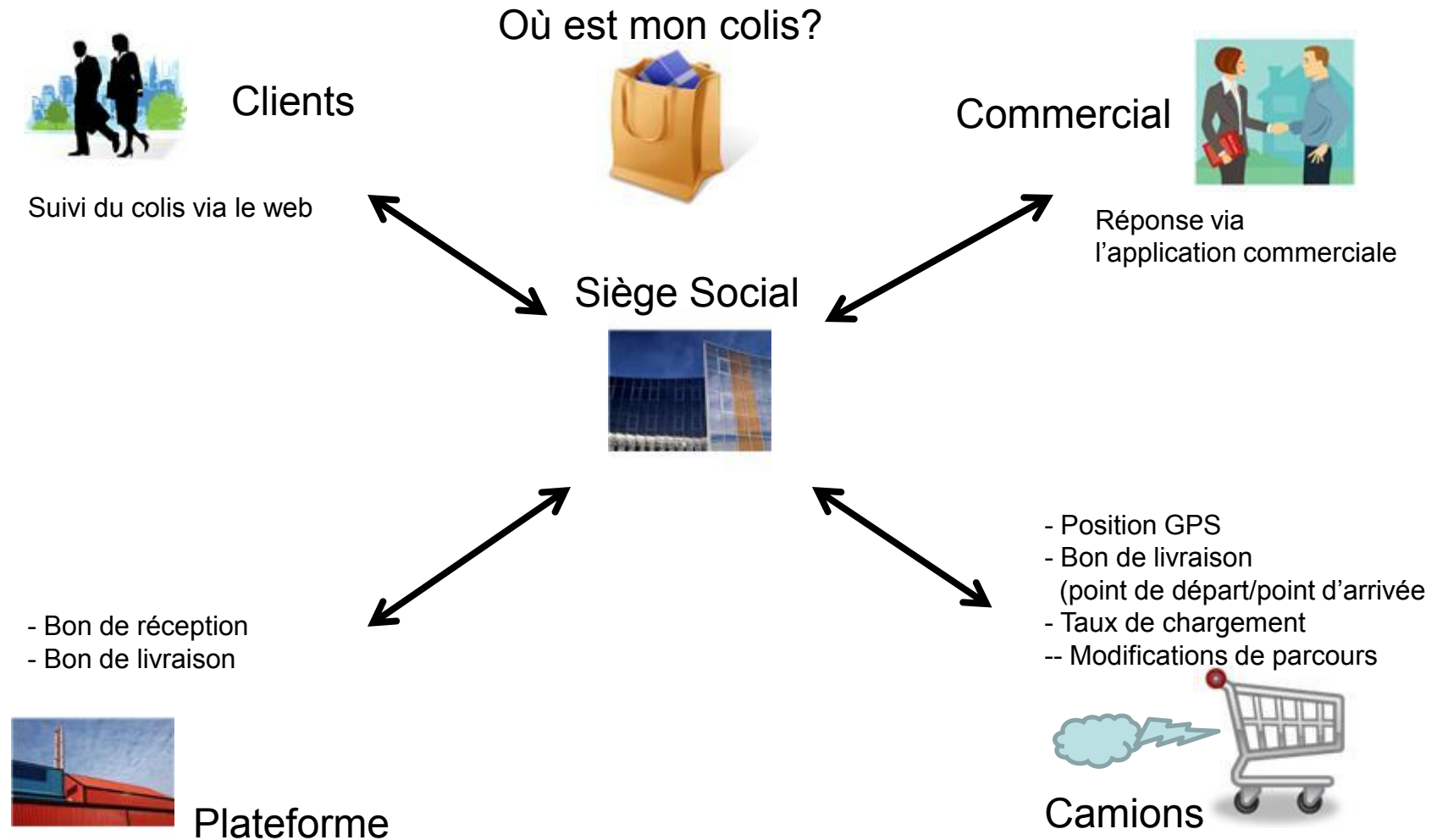
Ces domaines assurent les liens entre les entités et les moyens clés de l'entreprise que sont :

1. **Le client** : le service que je lui apporte sur la base d'un contrat (droit et devoir)
2. **Le commercial** : prospecte le marché et garantit la livraison
3. **Les plateformes** : assurent la base logistique (le métier de T&F)
4. **Les camions** : livre le service au client

Ordres de Commande/Transports



Suivi d'un colis



Outils de Reporting



Clients

- Bon de commande
- Retour qualité avec questionnaire de satisfaction



Commercial

Ordre de commande

Siège Social



- Bon de réception
- Bon de livraison



Plateforme

- Position GPS
- Bon de livraison (point de départ/point d'arrivée)
- Taux de chargement
- Modifications de parcours



Camions

Caractéristiques du projet « lumière » (1/5)

- **Définir et mettre en œuvre** un nouveau Système d'informations permettant de maîtriser l'ensemble de la chaîne logistique et financière d'une entreprise étendue, incluant les fonctionnalités suivantes :
 - Service disponible sans interruption du dimanche 13h00 au samedi 15h00.
 - Traçabilité de tous les flux en temps réel (hommes, camions, marchandises, partenaires, clients, plateformes)
 - Tableaux de suivis et de reporting à la demande
 - Utilisation des standards XML de communication et d'échange dans les domaines de la logistique et financier avec les partenaires, les clients, les administrations (douanes, finances, URSAFF, ...) et en interne
 - Niveau d'habilitations selon le profil de l'intervenant et/ou des droits spécifiques de la personne
 - Système en Anglais avec aide utilisateur en ligne
 - Mobilité des utilisateurs avec utilisation du GPS, RFID, des réseaux GSM/wifi (ou autres)
 - Flexibilité, simplicité d'utilisation et d'évolution

Caractéristiques du projet « lumière » (2/5)

Les flux d'informations et les cellules décisionnelles *suite* :

- **Le SI est centralisé** au siège social et nécessite d'avoir une liaison permanente avec l'ensemble des partenaires, lieux géographiques de T&F et clients principaux.
- **Suppression** à terme des outils locaux et spécifiques.
- **L'utilisation** du réseau actuellement en place est la priorité de T&F Cie. T&F mettra en place les recommandations du MOE si celui-ci considère que le réseau doit être amélioré .
- **Une seule cellule de planification** centralisée à Montluçon – Datacenter du S.I
- Les commerciaux sont basés dans chaque pays/région/zones. Ils doivent pouvoir se connecter au SI à partir de leur portable afin de pouvoir:
 - répondre en temps réel aux sollicitations des clients finaux (devis, services disponibles, délais, contrats volumes),
 - saisir les commandes et ordres de transport

Caractéristiques du projet « lumière » (3/5)

Les flux d'informations et les cellules décisionnelles sont les suivantes :

- Une cellule de suivi et d'intervention localisé sur chaque plate-forme logistique afin d'avoir une réactivité accrue face aux exigences du marché .
- Un **web** à partir duquel chaque client pourra consulter :
 - ses transports,
 - ses en-cours financiers, ses contrats commerciaux et ses tableaux de bords
 - le respect de la qualité des services contractualisés,
 - La passation de nouvelles commandes et ordres de transport dans le cadre de contrat volume.
- **Outils de reporting** en fonction des métiers

Caractéristiques du projet « lumière » (4/5)

L'étude d'architecture attendue: Dans une première étape le client souhaite tester sa capacité d'évolution vers une architecture plus 'moderne' sur un pilote (l'application commerciale) que vous devez inclure dans votre projet.

Ce pilote (1ere phase du projet) doit rendre l'application commerciale accessible à tous en répondant à la charte graphique définie préalablement (interne et externe) :

- Pour les commerciaux : toute l'application; 24h/24h 7/7j, arrêt maximum 1/2j
- Pour le management : toutes les données pour faire des simulations (via Excel) de 8h à 20h 7/7j; arrêt maximum 1j
- Pour tous pour le suivi des affaires le concernant : tableau de bord; 8h à 18h 5/7j; arrêt maximum 1semaine
- Doit être opérationnelle pour la fin de l'année 2013 pour réactiver la gestion commerciale défectueuse.
- Par pays, il est important d'avoir une autonomie locale en cas de rupture réseau

Caractéristiques du projet « lumière » (5/5)

L'étude d'architecture attendue: *suite*

Actuellement cette application est sur mainframe Bull en central :

- Beaucoup de compétences IT sont parties : application difficile à faire évoluer
- Trop d'actions se font encore via le téléphone et le papier car les données en central ne peuvent être accessibles simplement via une émulation terminal
- L'objectif est à ISO fonctionnalités . En particulier l'anglais est conservé comme langue de travail.

Cette application est particulièrement utilisée :

- Les vendredi pour faire les bilans, les prévisions par les commerciaux
- Le lundi pour le management les commerciaux pour les réunion business
- Les externes en fin de mois (*la dernière semaine*) pour les points commerciaux et les bilans de facturation
- Pour les tableaux de bord en début de mois pour réorganisation de l'activité
- L'impression est faite du PT en local, qui n'a pas de données sensibles

Les demandes de T&F (1/7)

- Le Client demande à ce que le Maître d'Œuvre prenne un « **Engagement de Résultat** » avec possibilité pour le MOA de revoir à la baisse le forfait de réalisation en fin de projet au cas où la charge de travail du MOE s'avèrerait inférieure à celle initialement valorisée.
- Le **MOE peut faire appel à des s/s traitants** s'il le juge nécessaire. Ceux-ci seront alors placés sous l'entière responsabilité du MOE. Après consultation avec le MOE, le MOA se réserve le droit de pouvoir refuser les s/s traitants présentés par le MOE.
- **Dans le cadre du SLR*** demandé par le MOA, celui-ci pourra présenter durant les opérations de tests un flux de données équivalent à 30 % du flux maximum auquel doit répondre l'applicatif mis en œuvre.
- La solution (Datacenter, Network et Application) mise en place **doit permettre** le traitement d'un flux d'informations égale à 2,000 transactions/sec avec un temps de réponse < 1 seconde.

(*) : *service level request*

Les demandes de T&F (2/7)

- **Le support technique du S.I** sera assuré par l'équipe « support on-line » de T& F Cie dès la mise en production de la 1ere phase. Le MOA demande une assistance du MOE durant la période de pré-production. Une formation et les documentations associées adéquates sont à prévoir.
- La **solution mise en place** par le MOE sera gérée :
 - Pour les parties « infrastructures et réseaux » par les informaticiens de T&F. Cette équipe doit être renforcée de plusieurs éléments pour couvrir l'ensemble des domaines mis en place par le MOE,
 - Pour les parties « applicatives » par une société déjà identifiée par T&F avec laquelle T&F est en cours de négociation. Les leaders applicatifs seront les responsables T&F du métier.
- Les **différences culturelles** ne doivent pas être un frein au déploiement et à l'utilisation de la solution sur l'ensemble des sites de T&F par les utilisateurs finaux.

Les demandes de T&F (3/7)

- **Du côté de la maîtrise d'ouvrage**
 - L'ensemble des fonctionnalités demandées devront être disponibles dès le lancement et accessibles en tant que briques de contenus et de services pour les utilisateurs,
- **Du côté de la maîtrise d'œuvre**
 - Le prestataire doit fournir un document formalisant la méthodologie qu'il souhaite mettre en place pour assurer la maîtrise d'œuvre du projet. Il doit informer T&F Cie de la composition exacte de l'équipe mobilisée et désigner un chef de projet qui sera l'interlocuteur privilégié du maître d'ouvrage pour rendre compte du respect de la consultation et de la qualité des réalisations.
 - Le prestataire doit proposer un planning de réalisation du projet en reprenant et en positionnant dans le temps les principaux jalons (et en les complétant, si nécessaire) décrits dans la partie - Déroulement des prestations, plan de contrôle et de recette - de cette consultation.

Les demandes de T&F (4/7)

○ Conception de la charte graphique

- Le prestataire est chargé de concevoir, en étroite collaboration avec l'équipe projet de T & F Cie le design d'information (arborescence du site, organisation des contenus centrée sur l'utilisateur et ses usages, écriture adaptée au web), la ligne graphique (respect de l'identité visuelle, attrait et convivialité) et la facilité de navigation (simple et intuitive, réduction maximale du temps d'apprentissage requis pour se repérer et trouver l'information recherchée) qui seront appliqués au site.
- Ce travail de conception fera l'objet d'une charte répertoriant l'ensemble des principes retenus illustrés par des écrans types et fonctionnels. Cette charte permettra d'assurer une cohérence de fond et de forme à l'ensemble de l'offre de contenus et services proposée par le nouvel applicatif et de faciliter son intégration au moment de l'installation de la solution technique.
- La charte devra être finalisée et acceptée par les responsables de T&F au plus tôt dans le déroulement du projet. Elle sera applicables dès la 1ere phase du projet.

Les demandes de T&F (5/7)

- **Administration technique et services associés**
 - T & F Cie assurera l'hébergement du site en interne sur la base des recommandations techniques fournies par le maître d'œuvre chargé de la réalisation et du déploiement.
- **Installation et paramétrage de la solution technique**
 - Le MOE doit procéder à l'ensemble des opérations requises pour installer les composants de la solution technique et applicative retenue dans l'environnement de test et de recette, puis sur le serveur de mise en production. Il devra paramétrer le système de gestion de contenus et tous les modules associés permettant de couvrir le périmètre fonctionnel attendu.
- **Intégration graphique et intégration des fonctionnalités et des modules spécifiques**
 - Le MOE est chargé d'intégrer l'ensemble des éléments validés, constitutifs de la charte éditoriale et graphique au sein de la solution technique installée dans l'environnement de test et de recette, puis sur le serveur de mise en production.
 - Le MOE se chargera de l'intégration des développements spécifiques et des modules de services réalisées par T & F Cie.

Les demandes de T&F (6/7)

○ **Documentation**

- Ecriture de la documentation relative aux fonctionnalités développées, et notamment sur les fonctionnalités développées spécifiquement pour couvrir les besoins de T & F Cie,
- La documentation pourra se présenter sous forme d'une aide en ligne, intégrée à la documentation existante de la solution proposée. La documentation proposée sera, de préférence, en anglais.

○ **Formation et transfert de compétences**

- Pour accompagner T & F Cie vers une autonomie complète dans la gestion de ses sites, le MOE doit assurer des formations fondées sur des cas pratiques et adaptées aux différents profils des utilisateurs, et en particulier en ce qui concerne les administrateurs et Help Desk qui devront avoir une formation avancée.
- Un plan de formation, établissant le nombre de personnes concernées, le contenu, le lieu et les dates des différentes séances, sera défini en collaboration avec l'équipe projet.
- En appui du transfert de compétences, le prestataire doit fournir à T&F Cie une documentation en anglais :
 - L'ensemble des supports utilisés lors des séances de formation,
 - Un manuel d'utilisation des fonctionnalités de la solution déployée,
 - Un guide technique d'installation et de mise en production.

Les demandes de T&F (7/7)

○ Garantie, maintenance et assistance

- La période de garantie exigée par T&F Cie est d'une durée de 6 mois. Elle démarre à compter de l'émission du procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) qui valide et clôt la procédure de recette de la solution technique et de l'ensemble des composants permettant de couvrir le périmètre fonctionnel attendu.
- La garantie porte sur tout vice, défaut de conception ou de fonctionnement normal, qu'ils soient visibles ou cachés. Le MOE s'engage à effectuer le diagnostic, à remplacer, réparer ou modifier, tout élément défectueux.
- Pendant la période de garantie, le MOE s'engage à assurer la maintenance corrective (correction de défauts et résolution de bogues résiduels) de la solution fournie selon une procédure de prise en charge des anomalies (support d'assistance) distinguant les anomalies dites « non-bloquantes » des anomalies dites « bloquantes »
- En cas d'anomalie « non-bloquante », le prestataire dispose durant la phase de Garantie d'un délai maximum de 4 jours ouvrables, à partir de la réception du signalement par T&F Cie, pour résoudre l'anomalie et lui communiquer en retour un rapport détaillé sur la nature de l'anomalie rencontrée et les éléments correctifs mis en œuvre.

Les jalons de T&F

- Vous avez cet Appel d'offre depuis **le 20 décembre 2012** et vous avez décidé de répondre positivement à celui-ci lors de la réunion Go/NoGo interne du **02 janvier 2013**.
- T&F Cie attend votre proposition pour **le 09 mars 2013**.
- L'objectif de T&F est de finaliser le contrat de réalisation avec le MOE pour **le 31 mars 2013**.
- La solution proposée doit être opérationnelle pour **la fin de l'année 2014** (année fiscale → Janvier à Décembre)
- La Direction de T&F Cie a prévu une mobilisation des équipes de projet MOA pour **mi-avril 2013**.

Les moyens du MOE

- **Le MOE a à sa disposition des collègues dont les profils et les coûts journaliers sont les suivants :**
 - Chef de projet = 850 € / jour
 - Architectes techniques (infrastructures et réseau) et fonctionnels Senior = 750 € / jour
 - Architectes techniques (infrastructures et réseau) et fonctionnels Junior = 650 € / jour
 - Consultants techniques (infrastructures et réseau) et fonctionnels Senior = 650 € / jour
 - Consultants techniques (infrastructures et réseau) et fonctionnels Junior = 550 € / jour
 - Développeurs s/s traitants = 450 € / jour
- La marge demandée par le Management du MOE est de 20 %.
- Votre société a prononcé un GO lors du meeting Go/NoGo du 02 janvier 2013 car votre expérience en la matière et l'approche « Top-Down » que vous avez effectué vous a permis de comparer le projet T&F Cie à la réalisation d'autres projets « similaires » ayant été facturées à d'autres clients 2,700,000 €HT de prestations humaines à un taux journalier moyen de 600 €.
- Les équipes « Juridique » et « Commerciale » du MOE sont en appui du Chef de Projet pour finaliser l'accord avec le MOA.

Les conditions générales de T&F Cie (1/3)

Les conditions générales de vente sont celles du MOA qui sont dans leur ensemble acceptables par le MOE.

Concernant les phases de « Mise en production » (1ere et 2eme phases de réalisation) , le MOA souhaite :

- **Une période de VABF** (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement de 1 mois). Cette période sera consacrée aux opérations de pré-déploiement sur le Siège Social et un site distant. La prononciation de la VABF ouvre une période de VSR et autorise la mise en service opérationnelle du nouveau système d'informations et sa généralisation sur tous les sites de la société T&F Cie (plates-formes propriétaires et louées).
- **Une période de VSR** (Vérification du Service régulier de 2 mois). La prononciation de la VSR permet de prononcer la mise en production effective de la solution et ouvre la période de Garantie.
- **Une période de GARANTIE**. Elle dure 6 mois et sa clôture autorise l'émission de la dernière facture correspondante.

Les conditions générales de T&F Cie (2/3)

Les conditions générales de vente proposées par le MOA sont les suivantes :

- Les conditions de paiements :
 - 10 % à la signature du contrat,
 - 10 % à l'acceptation de l'ensemble des dossiers de spécifications par le MOA,
 - 20 % au début des tests d'intégration et de performances par le MOA
 - 20 % à la mise en production du S.I
 - 20 % à la fin de la période de VSR
 - 20 % à la fin de la période de garantie.
- Le MOA demande l'application de pénalités de retard dans le cas du non respect de la date de mise en production de l'application. Les pénalités seront calculées sur la base d'une indemnité par jour de retard quelle qu'en soit la raison et l'origine, le montant maximum ne pouvant pas excéder le montant total du projet.

Vous et T&F Cie

Vous avez décidé de répondre à cet « AO ». **T&F attend** donc de vous une réponse de Maîtrise d'Œuvre comportant une proposition commerciale et technique, soit :

- Un **périmètre clair et structurant** au regard aux objectifs de T&F,
- Une **1ere approche technique** faisant apparaître les différentes solutions envisageables pour répondre aux besoins du Client
- Une **méthodologie d'implémentation** permettant de « phaser » dans le temps la réalisation du nouveau S.I dans son ensemble - Sous-projets, Activités, Fonctionnalités, Mise en exploitation couvrant les aspects de pré-déploiement et de déploiement ... dans le but de limiter les risques inhérents à un tel projet
- Une **approche cohérente et complète** favorisant l'acceptation du nouveau système par l'ensemble des acteurs et utilisateurs, sans perturber la bonne marche de l'entreprise,
- Une **estimation des charges de travail et un chiffrage du projet global** segmenté selon les différentes phases du projet et couvrant les domaines suivants :
 - Architecture technique
 - Architecture applicative
 - Services associés
- Une **identification des ressources humaines et techniques** nécessaires pour chacune des phases pour assurer un engagement de résultats (MOE et MOA)