



Contrat d'architecture des utilisateurs business

Projet : Concevez une nouvelle architecture afin de soutenir le développement de votre entreprise

Client : FOOSUS

Table des matières

1. Introduction et contexte
2. La Nature de l'accord
3. Objectifs et Périmètre
4. Conditions requises pour la conformité
5. Personnes adoptant l'architecture
6. Fenêtre temporelle
7. Métriques business de l'architecture
8. Accords de service pour l'architecture (y compris accord du niveau de service [ANS])
9. Personnes approuvant ce plan

Introduction et Contexte

Foosus est une entreprise dynamique qui s'est rapidement imposée sur le marché grâce à sa capacité à soutenir la consommation de produits alimentaires locaux et à faciliter la connexion entre les clients et les producteurs et artisans locaux. L'objectif de Foosus est d'améliorer la compétitivité de l'entreprise face aux géants du commerce électronique mondial en développant une nouvelle plateforme d'e-commerce axée sur la localisation géographique.

La plateforme actuelle de Foosus a connu une croissance rapide, mais elle a atteint un point où elle ne peut plus répondre efficacement aux projets d'expansion de l'entreprise. Par conséquent, il est devenu impératif de repenser l'architecture de la plateforme afin de garantir sa scalabilité, sa stabilité et sa capacité à répondre aux besoins des utilisateurs commerciaux de Foosus.

Le Contrat d'Architecture des Utilisateurs Business vise à fournir une vision claire des attentes et des exigences des utilisateurs commerciaux de Foosus, ainsi qu'à établir des critères de réussite mesurables. Il servira de base pour la conception et la mise en œuvre de l'architecture, en veillant à ce que les besoins des utilisateurs commerciaux soient pris en compte dès le début du processus de développement.

La Nature de l'accord

La nature du contrat d'architecture des utilisateurs business de Foosus est un accord juridique et contractuel entre Foosus, en tant que propriétaire et exploitant de la plateforme d'e-commerce, et les utilisateurs commerciaux de cette plateforme. Cet accord définit les droits, les responsabilités et les obligations des deux parties concernant l'architecture de la plateforme et son utilisation par les utilisateurs commerciaux.

Il s'agit d'un contrat mutuellement bénéfique qui vise à établir une collaboration harmonieuse entre Foosus et les utilisateurs commerciaux afin de créer une plateforme d'e-commerce performante, fiable et adaptée à leurs besoins spécifiques.

Objectifs et périmètre

Objectifs

| <i>Objectif Business</i> | <i>Notes</i> |
|---|--|
| Maintien de la solution existante pendant le processus de réalisation de la nouvelle solution | Eviter la mise hors service de la plateforme et d'optimiser le taux d'adhésion des fournisseurs et des |

| | |
|--|---|
| | consommateurs. |
| Augmentation des campagne marketing | Mettre en place des campagnes marketing de grande envergure ciblées par zone géographique tout en supportant la charge. |
| Élasticité(scalabilité) de la pile technologique | Le système doit être capable de répondre aux besoins et aux exigences de la clientèle en constante évolution. |
| Reduction des indisponibilités de services lié au flux de connexion et aux demandes de service | Absorber les pics d'utilisateurs et le lancement de campagnes marketing |
| Amélioration de l'accès au système en cas de surcharge | En cas de surcharge du système, les utilisateurs connectés doivent avoir une accessibilité réduite ou dégradée, ce qui signifie que les services devraient fonctionner plus lentement, être moins réactifs ou présenter des limitations temporaires. |
| Une plateforme géographiquement disponible | Les particularités locales peuvent inclure les différences culturelles, linguistiques, réglementaires ou autres spécificités liées à une région ou un pays. La plateforme devra permettre une personnalisation en fonction des besoins spécifiques de chaque marché local pour répondre aux exigences des utilisateurs. De plus, les facteurs de réseau (connexion lente, haut débit) ne devraient pas entraîner une interruption de l'accès aux différents services. |
| Une disponibilité accrue | La plateforme devra rester disponible lors de la livraison de nouvelles versions ou lors de la modification du schéma de base de données. |
| Une expérience utilisateur commune et unique | Tous les utilisateurs devront bénéficier d'une expérience utilisateur identique, peu importe leur localisation |

| | |
|--|---|
| | géographique. |
| Réduction des pannes liées à l'intégration et aux tests de nouvelles versions. | Le temps nécessaire pour examiner et tester chaque nouvelle version dans un environnement de Pré-production devra être accéléré avant sa mise en production, afin de garantir une meilleure qualité et performance du produit final. |
| Améliorer les produits en fonction des besoins des utilisateurs et optimiser leur satisfaction tout en respectant les contraintes budgétaires. | Mettre en place un système de suivi et d'analyse de l'utilisation des solutions par les utilisateurs afin de mieux comprendre leurs besoins, ce qui permettra de faire évoluer les produits et de mieux répondre aux attentes des utilisateurs. Il convient également de mettre en place une plateforme de tests pour les nouveaux produits, permettant de recueillir des retours d'expérience proches de ceux des utilisateurs finaux, et ainsi d'améliorer les produits avant leur lancement sur le marché. |

Périmètre

| <i>Périmètre</i> | <i>Notes</i> |
|--|---|
| Recherche de fournisseurs alimentaires | L'architecture doit prendre en charge la fonctionnalité de recherche de fournisseurs alimentaires, en permettant aux utilisateurs commerciaux de trouver facilement et efficacement les producteurs et artisans locaux. |
| Tri des offres alimentaires | L'architecture doit inclure un processus de tri des offres alimentaires, permettant aux utilisateurs commerciaux de sélectionner et d'ajouter des produits alimentaires au panier, de rechercher des accords de |

| | |
|--|---|
| | <p>paiement et de spécifier les instructions de livraison.</p> |
| Intégration de prestataires de paiement tiers | <p>L'architecture doit permettre l'intégration transparente de prestataires de paiement tiers, afin de faciliter les transactions entre les utilisateurs commerciaux et les fournisseurs alimentaires.</p> |
| Communication avec les fournisseurs alimentaires | <p>L'architecture doit prendre en compte la communication entre les utilisateurs commerciaux et les fournisseurs alimentaires, en incluant des fonctionnalités telles que l'envoi d'instructions de livraison et l'émission de factures de commission par e-mail.</p> |
| Évolutivité du système | <p>L'architecture doit être conçue de manière à pouvoir évoluer et se développer au fur et à mesure de la croissance de Foosus, en permettant le déploiement de nouveaux services et fonctionnalités dans différentes régions géographiques.</p> |
| Facilité d'utilisation | <p>L'architecture doit garantir une expérience utilisateur conviviale et intuitive pour les utilisateurs commerciaux, en tenant compte des besoins spécifiques de leur utilisation professionnelle.</p> |
| Sécurité des données | <p>L'architecture doit intégrer des mesures de sécurité robustes pour protéger les données des utilisateurs commerciaux, en assurant la confidentialité et l'intégrité des informations sensibles.</p> |
| Performance du système | <p>L'architecture doit permettre des performances optimales du système, en garantissant une réponse rapide aux requêtes des utilisateurs commerciaux et en minimisant les temps d'indisponibilité du service.</p> |

| | |
|-----------------------|--|
| Collaboration interne | L'architecture doit faciliter la collaboration entre les différentes équipes de Foosus, notamment les équipes business, design et développement, en permettant une intégration transparente des processus et une communication efficace. |
|-----------------------|--|

Parties prenantes, préoccupations et visions

Le tableau suivant montre les parties prenantes qui utiliseront ce document, leurs préoccupations, et la façon dont le travail d'architecture répondra à ces préoccupations par l'expression de plusieurs visions, ou perspectives.

| Partie prenante | Préoccupation | Vision |
|---|---|--|
| Natasha Jarson, CIO Daniel Antony, CPO Jo Kumar CFO | Innover dans le périmètre d'une Architecture d'Entreprise | Il sera nécessaire d'établir des processus de travail clairs et de capitaliser sur les données et les ressources pour soutenir l'innovation au sein de l'architecture d'entreprise et assurer la réussite à long terme de l'entreprise. |
| CMO, Natasha Jarson CIO, Daniel Antony CPO, Jo Kumar CFO | Soutenir l'innovation technique rapide et l'expérimentation | Mise en place d'une architecture micro-service avec des services à responsabilités uniques, standardisation des processus (pratiques agiles), mise en place de l'intégration continue et du déploiement continu, et choix d'un stack technique optimal pour un hébergement cloud. |
| CMO, CPO, Jack Harkness COO (Directeur | Visibilité de la plateforme | <ul style="list-style-type: none"> Visibilité sur l'utilisation des logiciels : mettre en place des outils de suivi et d'analyse pour comprendre comment les utilisateurs interagissent avec les logiciels, afin d'identifier les points d'amélioration et d'optimiser l'expérience |

| | | |
|--|---|---|
| des opérations) | | <p>utilisateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'inversion des décisions d'architecture avec un coût minimal : mettre en place une architecture micro services qui permet de remplacer ou de modifier un composant sans impacter l'ensemble du système. • Réplication sur une plateforme pour tester de nouveaux produits : mettre en place un environnement de test qui reproduit l'infrastructure de production et permet d'expérimenter de nouvelles fonctionnalités de produits ou de services en toute sécurité. Cela servira à valider les innovations avant de les déployer sur la plateforme principale, garantissant ainsi leur compatibilité avec les objectifs commerciaux fondamentaux |
| <p>Ash Callum, CEO</p> <p>Jo Kumar CFO</p> | Taux d'inscription de nouveaux utilisateurs | <ul style="list-style-type: none"> • Le nouveau système devra être disponible partout dans le monde et fournir une expérience utilisateur similaire, peu importe la localisation de l'utilisateur. • Le nouveau système devra fournir une fonctionnalité de géolocalisation. • Le nouveau système devra être scalable et s'adapter à l'évolution de la base de clientèle (mise à l'échelle). |
| TODO | Améliorer la réputation de Foosus sur le marché grâce à la stabilité. | <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de tests automatisés (tests unitaires, d'intégration et de bout en bout). • Automatisation du processus de déploiement et d'intégration de nouvelles |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>fonctionnalités et correctifs pour minimiser les erreurs humaines.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tester les nouvelles versions du logiciel avec un petit groupe d'utilisateurs avant de les déployer sur l'ensemble des utilisateurs. • Mettre en place un processus de gestion des incidents pour traiter rapidement les problèmes qui se produisent, ce qui inclut la détection, la communication et la résolution des incidents, ainsi qu'une capitalisation de ces données pour éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent. • Mise à l'échelle horizontale de l'architecture afin de supporter la charge due à l'augmentation du nombre d'utilisateurs et de zones géographiques sans impacter le service. • Mise en place d'un déploiement séquentiel par région, ce qui permettra de détecter puis résoudre d'éventuels problèmes potentiels sans affecter l'ensemble des utilisateurs. |
|--|--|---|

Conditions requises pour la conformité

1. **TOGAF (The Open Group Architecture Framework)** : Utilisation de TOGAF comme cadre de référence pour la méthodologie d'architecture d'entreprise. Il fournit une approche structurée pour le développement, la maintenance et la gouvernance de l'architecture d'entreprise.
2. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** : Utilisation des meilleures pratiques ITIL pour la gestion des services informatiques. ITIL permet de garantir l'alignement des services informatiques sur les besoins de l'entreprise et d'améliorer la qualité du service.

3. **Agile/Scrum** : Utilisation des méthodologies agiles, telles que Scrum, pour favoriser l'innovation, la collaboration et la flexibilité dans le développement de projets.
4. **DevOps** : Application des principes DevOps pour faciliter l'intégration continue et le déploiement continu des services et des applications, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle et la qualité des livrables.
5. **ISO/IEC 27001**: Il s'agit d'une norme internationale pour la gestion de la sécurité de l'information (ISMS). Elle établit les exigences pour la mise en place, la maintenance et l'amélioration continue d'un système de gestion de la sécurité de l'information.
6. **NIST (National Institute of Standards and Technology) Cybersecurity Framework**: Ce cadre fournit des lignes directrices pour la gestion des risques liés à la cybersécurité et la protection des infrastructures critiques. Il vise à aider les organisations à mieux comprendre, gérer et réduire les risques liés à la cybersécurité.
7. **OWASP (Open Web Application Security Project)**: L'OWASP est une organisation à but non lucratif qui vise à améliorer la sécurité des logiciels. Ils fournissent des outils, des ressources et des bonnes pratiques pour aider les organisations à sécuriser leurs applications web.
8. **GDPR (General Data Protection Regulation)**: Le GDPR est un règlement de l'Union européenne qui vise à protéger les données personnelles des citoyens de l'UE. Il impose des exigences strictes en matière de protection des données et de notification en cas de violation de données.
9. **HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)**: Pour les organisations du secteur de la santé, la conformité à la loi américaine HIPAA est essentielle pour protéger les informations de santé et les données des patients.

Personnes adoptant l'architecture

1. L'architecte qui est chargé de collaborer avec les équipes et de développer une architecture stratégique pour le nouveau projet et les projets futurs.
2. Équipes de Développement est responsables de la création et de la maintenance des fonctionnalités et des services de l'application Foosus.
3. L'équipe produit responsable de la stratégie globale de développement et de l'alignement de l'architecture sur les besoins commerciaux.
4. Les membres de l'équipe de direction le CEO, le CIO, le CPO et le CFO, adoptent l'architecture en tant que parties prenantes clés avec des préoccupations spécifiques liées à l'innovation, à la visibilité de la plateforme, à la conformité et à la croissance de l'entreprise. Ils soutiennent et valident l'architecture.

Métriques Business de l'architecture

| Métrique | Technique de mesure | Valeur cible | Justification | Notes supplémentaires |
|-------------------------------------|---|--------------|--|---|
| Nombre de bugs par release | Suivi des bugs dans un outil de gestion de bugs/JIRA | < 5 | Un nombre faible de bugs indique une bonne qualité du code | Les bugs critiques doivent être traités en priorité |
| Temps de réponse moyen des services | Surveillance des temps de réponse à l'aide d'outils de surveillance du réseau | < 200 ms | Une réponse rapide améliore l'expérience utilisateur | Ceci est une moyenne, certains services peuvent avoir des temps de réponse plus longs |
| Disponibilité du système | Surveillance de la disponibilité du système avec des outils de surveillance du réseau | 99.9% | Une haute disponibilité est essentielle pour l'expérience utilisateur et la satisfaction du client | Cela équivaut à environ 9 heures de temps d'arrêt non planifié par an |
| Taux de succès des | Surveillance des transactions | > 98% | Un taux de succès élevé indique que le | Les transactions échouées |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| transactions | réussies et échouées | | système est fiable et performant | doivent être analysées pour identifier et résoudre les problèmes |
| Satisfaction des utilisateurs | Enquêtes de satisfaction des utilisateurs, feedback des utilisateurs | Score moyen > 4 sur 5 | La satisfaction des utilisateurs est un indicateur clé de la qualité du système | Les retours négatifs doivent être analysés et abordés |
| Nombre d'adhésions d'utilisateurs par jour | Suivi des inscriptions d'utilisateurs dans la base de données du système | Augment ation de 10% | L'augmentation des adhésions d'utilisateurs indique une croissance de l'audience et une adoption accrue du système | Cela pourrait nécessiter des campagnes de marketing ou des améliorations de l'UX pour stimuler l'adhésion |
| Adhésion de producteurs alimentaires | Suivi des inscriptions des producteurs dans la base de données du système | Passer de 1,4/mois à 4/mois | L'augmentation des adhésions de producteurs améliore la variété des produits disponibles et la valeur du système pour les utilisateurs | Cela pourrait nécessiter des efforts de recrutement et de partenariat |
| Délai moyen de parution* | Suivi du temps entre la soumission et la publication des produits | Réduit de 3,5 semaines à moins d'une semaine | Un délai de parution plus court permet une rotation plus rapide des produits et une meilleure réactivité aux préférences des utilisateurs | Cela pourrait nécessiter des améliorations du processus ou de l'automatisation |
| Taux d'incidents de production P1 | Suivi des incidents P1 dans un outil de gestion des incidents | Pour commen cer : réduit de >25/m ois à moins de | Un faible taux d'incidents P1 indique une stabilité et une fiabilité élevées du système | Les incidents P1 doivent être traités en priorité et analysés pour éviter leur |

| | | | | |
|--|--|--------|--|---------|
| | | 1/mois | | récence |
|--|--|--------|--|---------|

Accords de service pour l'architecture (y compris accord du niveau de service [ANS])

| Accord de Service pour l'architecture (ASA) | Objectif | Mesure |
|---|--|--|
| Accord de Niveau de Service (ANS) | Maintenir un temps de disponibilité de la plateforme Foosus de 99,9%. | Le temps de disponibilité sera calculé chaque mois en fonction du pourcentage de temps pendant lequel la plateforme est accessible aux utilisateurs sans interruption planifiée. |
| Disponibilité du service | Garantir que la plateforme Foosus est disponible pour les utilisateurs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. | La plateforme sera surveillée en continu pour détecter les interruptions de service. En cas d'indisponibilité, une équipe d'intervention sera immédiatement notifiée pour résoudre le problème. |
| Performance | Maintenir des performances optimales de la plateforme Foosus pour assurer une expérience utilisateur fluide. | Le temps de réponse moyen pour les requêtes utilisateur sera inférieur à 500 millisecondes. Les temps de réponse seront mesurés régulièrement et des actions correctives seront prises en cas de dépassement des seuils définis. |
| Sécurité | Protéger les données et les systèmes de la plateforme Foosus contre les menaces et les intrusions. | Les pratiques de sécurité suivantes seront mises en place : cryptage des données sensibles, authentification à plusieurs facteurs, tests de pénétration réguliers, |

| | | |
|-----------------------|---|---|
| | | conformité aux normes de sécurité de l'industrie, formation continue des employés sur les meilleures pratiques de sécurité. |
| Support et assistance | Fournir un support et une assistance rapides et efficaces aux utilisateurs de la plateforme Foosus. | Les demandes de support seront traitées dans un délai maximum de 24 heures. Un système de suivi des tickets sera mis en place pour assurer un suivi adéquat de chaque demande et garantir sa résolution dans les délais convenus. |

Personnes approuvant ce plan

| Valideur | Domaine de responsabilité | Date |
|------------|---------------------------|------|
| Ash Callum | CEO | |