



**Division Stratégie et Marketing**

**Cahier des charges**  
**« Projet e-store Mercury »**



***Cahier des charges***  
***e-Store Mercury***

**Référence AO : GERION -AMO-ACH-2018-037**



## Division Stratégie et Marketing

### Cahier des charges

#### « Projet e-store Mercury »

## Table des matières

<b>Table des matières .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Présentation de GHF .....</b>	<b>3</b>
1.1 Présentation générale .....	3
1.2 Descriptif du système d'information de GHF .....	4
<b>2 Contexte de la mission .....</b>	<b>5</b>
2.1 Présentation du projet .....	5
2.2 Périmètre du projet .....	5
2.3 Cartographie .....	6
2.4 Dépendances avec d'autres projets .....	6
2.5 Contraintes externes qui influencent le planning projet .....	7
<b>3 Présentation de la mission .....</b>	<b>8</b>
3.1 Prestations attendues dans le cadre de cette mission .....	8
3.2 Périmètre des écrans demandés .....	9
3.3 Objets des systèmes connectés .....	10
<b>4 Organisation du projet .....</b>	<b>13</b>
4.1 Principaux acteurs du projet .....	13
4.2 Instances .....	13



## 1 Présentation de GHF

### 1.1 Présentation générale

Gerion Health Worldwide est un acteur mondial majeur dans son activité historique du secteur pharmaceutique. Présent dans plus de 80 pays, avec des effectifs de 53 000 employés dont 1 700 en France, le groupe pharmaceutique Gerion Health présente en 2017 un chiffre d'affaire de 23 millions de dollars US, en hausse de 5% pour la troisième année consécutive. Depuis plus de soixante ans, GHW contribue au développement économique et social de nombreux pays à travers le monde.

Créée à New York en 1924 par les docteurs A. G. Gerby jr et B. H. Ionberg, "Gerion Health" se fait d'abord connaître dans le domaine de la préparation pharmaceutique industrielle en distribuant des génériques. Rapidement le laboratoire ouvre un département de recherche et débute la mise sur le marché de nouvelles spécialités sous sa propre marque, dont des antidouleurs largement utilisés durant le second conflit mondial. Conséquence de son engagement massif dans le domaine des antibiotiques au sortir de la guerre et à travers plusieurs rachats, Gerion Health prend une dimension internationale en s'implantant massivement en Europe et en Asie dès 1951. Le groupe Gerion Health Worldwide naît de cette extension des activités en dehors des frontières US. La filiale française Gerion Health France est établie en 1957.

GHW propose des services variés et complémentaires grâce à ses différents départements, à ses filiales et à son vaste réseau. Son activité Healthcare embrasse des secteurs aussi variés que la production et la commercialisation de spécialités pharmaceutiques, la robotique chirurgicale, l'instrumentation et l'équipement des praticiens de santé et la conception de progiciels destinés aux besoins des établissements de santé. Depuis 2000, GHW s'est engagée dans une diversification de ses activités dans des domaines dépassant son secteur historique. S'appuyant sur ses partenariats dans le domaine des assurances, GHW a d'abord développé en 2003 une activité de complémentaire santé aux US puis dans plusieurs pays du groupe. Un second secteur de restauration collective en établissements hospitalier, développé à partir de 2009 est à présent fortement implanté dans 47 pays couverts par le groupe. GHW souhaite à présent, à travers un partenariat fort avec des acteurs de la grande distribution, aborder le domaine du commerce en ligne à destination des seniors. La tranche des plus de 60 ans voit statistiquement sa consommation de spécialités pharmaceutiques croître en parallèle d'une fréquente et progressive diminution de ses capacités de déplacement. Un service de e-commerce offrant un service de livraison et permettant l'achat simultané de produits de consommation courante et de produits pharmaceutiques présente des perspectives de développement encourageantes. Du fait des similarités entre le marché US et le marché France, le pilote du site e-commerce Mercury sera conduit par GHF.

Le siège social de Gerion Health France se situe dans le quartier de la Défense, tour Carpe Diem à Courbevoie.

Des informations plus détaillées sur les activités du groupe et son organisation se trouvent sur son site institutionnel qui présente également son rapport annuel disponible en ligne.



## **1.2 Descriptif du système d'information de GHF**

Le système d'information de GHF s'articule autour de ses différents métiers et activités. Organisé initialement en silos non communiquant, GHF a engagé une réorganisation de son SI (projet Sphinx) et est en cours de re-déploiement de ses assets suivant de grands principes d'urbanisation destinés à améliorer son évolutivité et à garantir une meilleure productivité.

Les grands chantiers en cours couvrent à la fois les domaines :

- de mutualisation des référentiels à travers une politique de MDM (master data management)
- de généralisation des principes de SOA (service oriented architecture) à base d'exposition de services
- de généralisation du contrôle d'accès par SSO (single sign on)

Compte tenu des contraintes de planning, le site devant être déployé pour juillet 2019, le projet Mercury sera déployé de façon autonome sans prendre en compte les briques d'urbanisme en cours de déploiement. La solution Mercury développée devra néanmoins être en mesure d'évoluer afin de tirer parti des briques en cours de déploiement, notamment le référentiel client et le référentiel produits. La brique de SSO pourra être intégrée également pour la partie destinée au personnel de GHF pour la consultation de statistiques.

Le système d'information est hébergé en datacenter (hébergeur Colt) et déployé sur des machines virtuelles. L'ensemble exploite des OS Windows et Unix (majoritairement AIX et Linux RedHat).



## 2 Contexte de la mission

### 2.1 Présentation du projet

Dans le cadre des projets destinés à étendre les activités de GHW, la réalisation d'un site de e-commerce est entreprise sur le périmètre France. Ce site pourra être porté à l'international, en cas d'atteinte des objectifs métiers définis par GHW en interne.

Le public visé est externe pour la vente (population de clients séniors) et interne pour les requêtes d'analyses métier (analystes business GHF). Ces dernières se baseront sur les données transactionnelles issues des activités des clients finaux et permettront de suivre la montée en puissance de l'activité et également d'analyser finement les résultats à un niveau de granularité minimum qui sera la journée.

Le site présentera les produits de notre partenaire grande distribution et ceux de GHF sans les distinguer explicitement en termes de provenance mais les articles devront pouvoir être aisément sélectionnés sur la base de leur nature "produit de santé" ou "produit de vie".

Le site Mercury n'a pas d'exigence de haute disponibilité. En revanche, la population visée étant âgée, le site devra assurer des performances d'un niveau élevé pour la partie transactionnelle (commandes de produits). La partie analyse pourra répondre avec des délais plus élevés mais la solution proposée devra faire en sorte que les interrogations à but analytique métier ne portent pas préjudice aux performances du site d'achat en ligne.

Dans un souci d'image, les prestataires sont encouragés à présenter des solutions construites à partir de composants open source. L'utilisation de ce type de solution permettra de renforcer la perception de l'implication de GHW dans le monde du logiciel libre et de montrer son support aux communautés de programmation. Dans le cas de solutions open source, le prestataire indiquera les prestataires externes susceptibles de fournir un support sur les différents composants utilisés.

### 2.2 Périmètre du projet

Le prestataire assurera le développement du code requis pour la réalisation du site Mercury. Il déploiera la solution sur un site de recette à l'attention des équipes SI de GHF et assurera les corrections de bug sur la durée de la recette client puis en phase de MCO opérationnelle. Les modalités de déclaration et de correction de bug seront à déterminer avec le prestataire en phase de cadrage mais la procédure exploitera la plateforme Remedy de GHF.

L'architecture de la solution sera déterminée par le prestataire, les procédures destinées à assurer les SLA du projet étant à prévoir par le prestataire. Leur réalisation restera à la charge de GHF. En l'occurrence, il n'est pas nécessaire d'assurer une haute disponibilité du site. Les exigences de SLA sont les suivantes :

- ouverture du site Mercury 24/24
- durée maximale d'indisponibilité ponctuelle 30 mn
- disponibilité mensuelle 99,8%

La gamme de produits distribués étant encore à l'étude, les développements seront assurés sur la base de produits fictifs dont la liste sera communiquée par GHF. La production GHF, en relation avec les équipes métier marketing de GHF, se chargera du chargement des produits réels avant la mise en production du site.

La sécurisation du point de vue architecture sera assurée en appliquant les standards GHF. Le prestataire veillera à assurer une sécurisation applicative de ses développements (ex : SQL injection) et de ses livrables (ex : scan antivirus des composants livrés).



Les attentes vis-à-vis de ce projet sont triples :

- mise à disposition d'un site public permettant de réaliser des actions de commande sur un éventail de produits GHW et de fournisseurs externes, soit les écrans de
  - o recherche d'articles
  - o gestion d'un panier de commande (consultation, modification, suppression)
  - o gestion de livraison (adresse)
  - o confirmation de commande
  - o gestion de compte client (création / modification / suppression)
  - o login client pour consultation de l'historique de commande
- stockage et mise à disposition des paniers de commandes pour un rapatriement ordonné des données vers l'application Pluto de gestion des commandes. Suivi du rapatriement des commandes (taggage en base Mercury)
- mise à disposition du service marketing de pages privées permettant de réaliser des analyses de consultation de l'activité du site soit des écrans de
  - o login
  - o analyse comptes client par durée
  - o analyse vente combinatoire / 3 critères sélectionnables (secteur, durée, produit)

Du point de vue de la partie front, il n'y a pas de charte graphique imposée pourvu que le site réponde aux exigences suivantes :

- mise en évidence du logo de Gerion Health
- assurer une bonne lisibilité du site compte tenu du public cible

## **2.3 Cartographie**

NA

## **2.4 Dépendances avec d'autres projets**

Le projet Mercury est en adhérence avec deux autres projets : Sphinx et Pluto. Dans les deux cas, la nature de la contrainte est sur les données à mettre à disposition des applicatifs :

- pour Sphinx, la compatibilité du modèle de données Mercury doit être assurée afin de pouvoir recevoir, à terme, les données du MDM en cours de mise en place. Ces points concernent les produits et les clients
- pour Pluto, il sera nécessaire de vérifier que la commande possède tous les attributs requis par le système de gestion des commandes. Pluto récupérera les commandes dans Mercury (cadencement via \$U) et les traitera. Les données transmises à Pluto seront flagguées comme telles dans Mercury. Dans un premier temps, le résultat de traitement dans Pluto ne sera pas remonté dans Mercury.

NB : la brique SSO urbanisée ne sera pas exploitée par Mercury qui gèrera sa propre procédure d'identification.



## **2.5 Contraintes externes qui influencent le planning projet**

Le projet Mercury a volontairement été déconnecté de la réorganisation du SI GHF. Il n'y a pas de contrainte de planning lié au projet Sphinx. Néanmoins le projet Mercury doit rester compatible avec les briques d'architecture déployées dans le cadre de cette réorganisation d'architecture.



### 3 Présentation de la mission

GHF souhaite déléguer la réalisation technique de son site de e-commerce Mercury. La responsabilité du prestataire est engagée sur le plan du conseil sur l'architecture applicative vis-à-vis des exigences du projet, des développements associés, et des procédures d'exploitation. GHF reste en contrôle de l'architecture de déploiement en production et de la sécurisation d'exploitation.

#### 3.1 Prestations attendues dans le cadre de cette mission

Plus précisément, GHF demande que les prestations suivantes soient réalisées dans le cadre de la mission :

- Assurer la maîtrise d'œuvre du projet (Chef de projet, développements, ...)
- Assurer la production de l'ensemble des documents définis dans le cycle projet GHF :
  - o Rédiger les spécifications fonctionnelles générales et détaillées de l'ensemble applicatif
  - o Rédiger les documents de formations
  - o Rédiger l'ensemble des documents techniques du projet
  - o Rédiger l'ensemble des documents permettant la prise en charge de l'applicatif par notre TMA.
- Définir en accord avec le marketing et les business analysts la charte graphique des écrans front de la partie transactionnelle et de la partie analytique
- Définir en accord avec le marketing et les business analysts le contenu et la cinématique des écrans front de la partie transactionnelle et de la partie analytique
- Définir le modèle de données exploité. Valider le modèle avec la cellule d'architecture d'entreprise afin de s'assurer de sa pérennité au regard de la modélisation des référentiels MDM Sphinx. Valider le modèle avec l'équipe de développement Pluto pour les échanges de données "commande client"
- Définir les procédures de récupération des données de commandes à destination de Pluto avec l'équipe projet Pluto et l'exploitation
- Définir les procédures d'exploitation avec la cellule exploitation pour l'ordonnancement des flux de commande vers Pluto (sous contrôle de l'ordonnanceur \$U)
- Assister la cellule exploitation dans l'établissement et la rédaction des procédures d'exploitation et maintenance globales de la solution, notamment sur les aspects de reprise après incident
- Réaliser les tests unitaires et d'intégration de la solution Mercury
- Réaliser la passation fonctionnelle et technique aux équipes GHF
- Assister GHF lors des phases de recette (fonctionnelles et techniques) et de TNR
- Assister GHF lors de la phase de mise en production des développements
- Réaliser la passation technique à la TMA
- Assurer une VSR de deux mois calendaire suite à la mise en production selon une convention de service à définir (délai de résolution d'anomalie, ...).
- Participer au bilan projet
- Apporter une expertise technique et fonctionnelle quant aux solutions proposées
- Etre force de proposition concernant les problématiques techniques & fonctionnelles

Le macro calendrier prévisionnel incompressible :

- Démarrage de la prestation : 30 octobre 2018
- Fin de conception : fin avril 2019
- Livraison des interfaces : mai 2019
- Fin des Tests : juin 2019





- Mise en production : début juillet 2019
- Bilan de projet : début septembre 2019

### **3.2 Périmètre des écrans demandés**

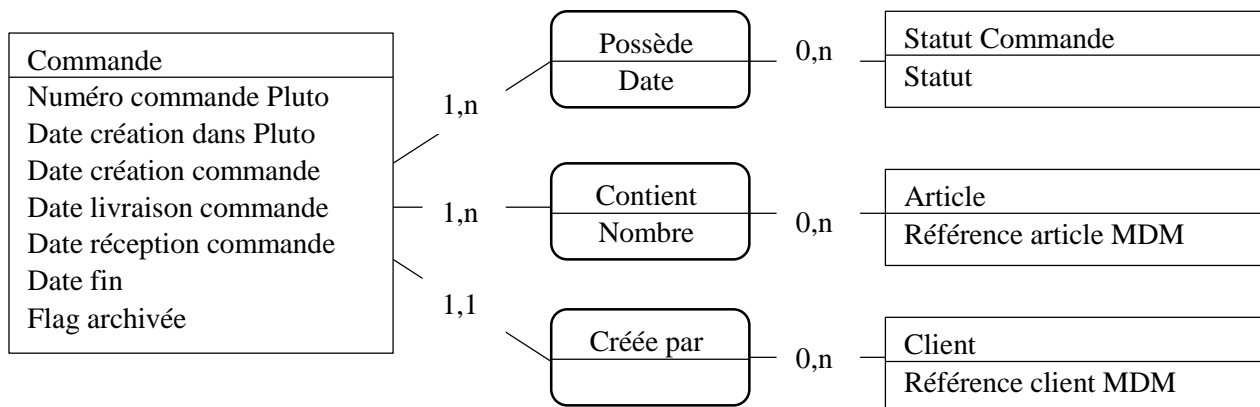
- Ecran d'accueil permettant
  - o une session anonyme de démarrage d'une navigation d'achat
  - o l'ouverture d'une session client
  - o l'ouverture d'une connexion métier identifiée
- Ecrans de navigation achat permettant
  - o la recherche d'un article, sa sélection, l'indication d'une quantité à commander, l'ajout à un panier
  - o la visualisation d'un panier en cours
- Ecrans de gestion de compte client permettant
  - o de visualiser les informations de compte client et de les modifier le cas échéant hors identifiants noms et prénom, mais permettant de gérer un changement d'adresse physique, mail, ou de numéro de téléphone)
  - o de supprimer un compte client
  - o de visualiser l'historique de commande
- Ecran de création de compte client comprenant les informations suivantes
  - o nom
  - o prénom
  - o sexe
  - o année de naissance (optionnelle)
  - o adresse postale de facturation
  - o adresse postale de livraison
  - o contact (téléphone ou email)
- Ecran de consultation d'historique permettant de
  - o visualiser l'historique des commandes (composition, prix, état) en fonction de bornes inférieures et supérieures
- Ecrans de gestion de panier permettant
  - o de visualiser le panier, de modifier la quantité de chaque article, de supprimer le panier en cours. L'écran doit indiquer le montant recalculé à la volée en cas de modification.
  - o de valider le panier. Cette action déclenchera l'ouverture d'une session cliente ou la création d'un compte client puis demandera des informations de paiement par carte bancaire
- Ecran de consultation métier permettant
  - o de lancer une interrogation métier sur les ventes en spécifiant
    - une date de début (facultatif)
    - une date de fin (facultatif)
    - un critère à analyser (produit, secteur)
    - un critère de regroupement (semaine ou mois)
  - o de lancer une interrogation sur l'évolution des comptes clients (nombre de comptes ouverts, nombre de comptes fermés) en spécifiant
    - une date de début (facultatif)
    - une date de fin (facultatif)
    - un critère de regroupement (semaine ou mois)



### 3.3 Objets des systèmes connectés

- Commande (application Pluto)

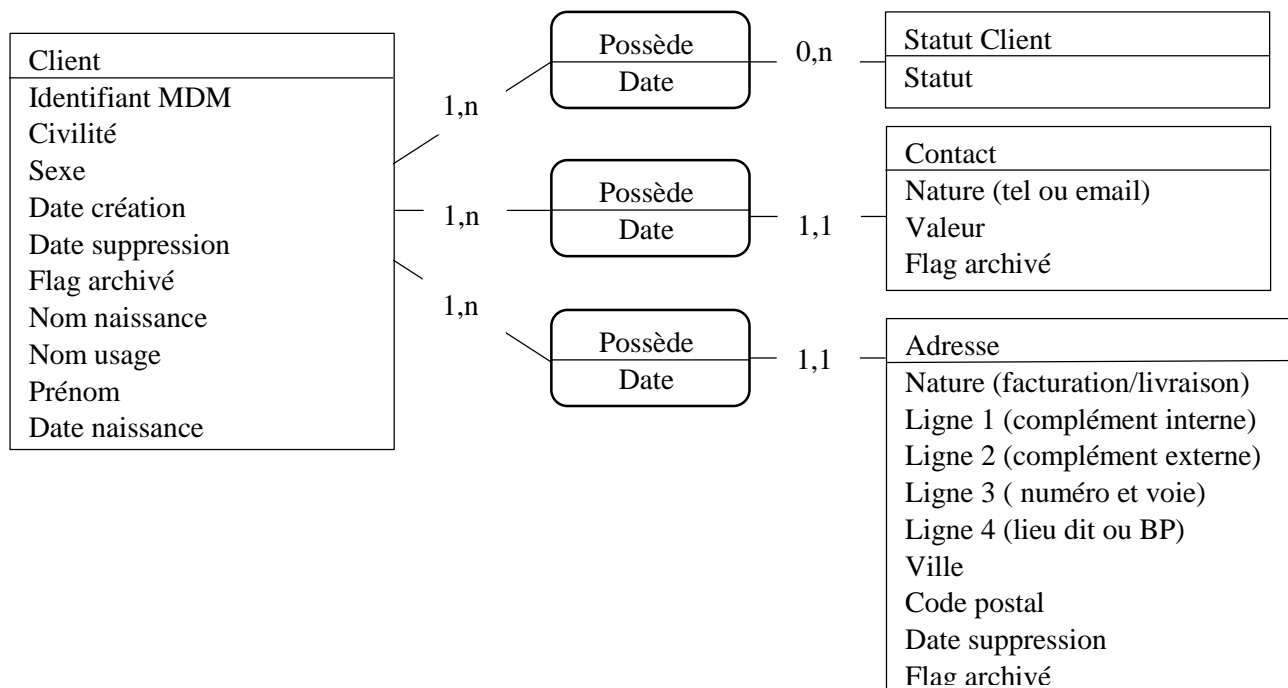
L'objet commande Mercury doit permettre de fournir les éléments requis pour la constitution d'une commande minimale au sens Pluto.



La commande Mercury devra permettre de conserver une date de rapatriement vers Pluto et devra gérer le flux de données vers Pluto en mode pull (Pluto demandeur) dans un souci de maintien des performances afin de limiter le temps de rapatriement des données à chaque itération \$U.

- Client (MDM Sphinx – modélisation d'entreprise Ariane)

L'objet client Mercury devra se conformer au modèle Ariane du MDM pour les champs concernés (client minimum).





## Division Stratégie et Marketing

### Cahier des charges

#### « Projet e-store Mercury »

Champ modèle Ariane	Obligatoire (O/N)	Type donnée	Commentaire
Identifiant client	O	Char(10)	Identifiant technique du MDM
Civilité	O	Char(1)	(M) Monsieur, (F) Madame, (Y) Mademoiselle
Sexe	O	Char(1)	(M) Masculin, (F) Féminin
Date de création	O	Date	Création dans le MDM
Date suppression	N	Date	
Flag archivé	O	Char(1)	(N) Actif, (Y) Archivé
Nom de naissance	O	Char(30)	
Nom d'usage	N	Char(30)	
Prénom	O	Char(30)	
Date de naissance	N	Date	Rapportée au premier janvier de l'année si seule une année de naissance est connue

Champ modèle Ariane	Obligatoire (O/N)	Type donnée	Commentaire
Identifiant adresse	O	Char(10)	Identifiant technique du MDM
Nature adresse	O	Char(1)	(F) facturation, (L) livraison
Identifiant client	O	Char(10)	Identifiant technique du MDM
Date de création	O	Date	Création dans le MDM
Date suppression	N	Date	
Flag archivé	O	Char(1)	(N) Actif, (Y) Archivé
Ligne 1	N	Char(38)	Complément d'identification du destinataire ou point de remise à l'intérieur du bâtiment : N° appartement, boîte aux lettres, étage, couloir
Ligne 2	N	Char(38)	Complément d'identification du point géographique – extérieur du bâtiment : entrée, tour, bâtiment, immeuble, résidence
Ligne 3	O	Char(38)	Numéro et libellé de la voie
Ligne 4	N	Char(38)	Lieu dit ou service particulier de distribution – Poste restante, boîte postale, etc.
Ville	O	Char (32)	
Code Postal	O	Char(5)	
Date de naissance	N	Date	Rapportée au premier janvier de l'année si seule une année de naissance est connue



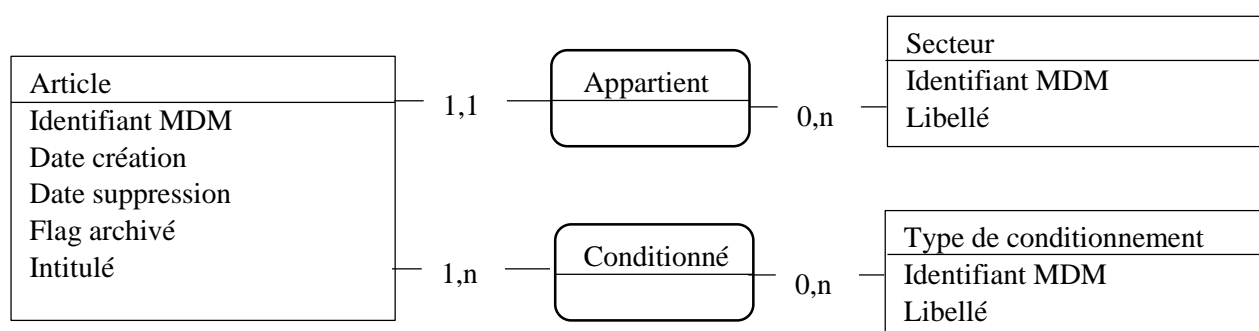
## Division Stratégie et Marketing

### Cahier des charges

#### « Projet e-store Mercury »

Champ modèle Ariane	Obligatoire (O/N)	Type donnée	Commentaire
Identifiant contact	O	Char(10)	Identifiant technique du MDM
Date de création	O	Date	Création dans le MDM
Date suppression	N	Date	
Flag archivé	O	Char(1)	(N) Actif, (Y) Archivé
Nature	O	Char(1)	(T) téléphone, (E) email
Contact	O	Char(100)	

- Article (MDM Sphinx – modélisation d'entreprise Ariane)
- L'objet article Mercury devra se conformer au modèle Ariane du MDM pour les champs concernés.



Champ modèle Ariane	Obligatoire (O/N)	Type donnée	Commentaire
Identifiant article	O	Char(10)	Identifiant technique du MDM
Date de création	O	Date	Création dans le MDM
Date suppression	N	Date	
Flag archivé	O	Char(1)	(N) Actif, (Y) Archivé
Intitulé	O	Char(100)	
Secteur	O	Char(1)	(G) GHW (P) Partenaire
Conditionnement	O	Char(3)	<Codification en cours>



## **4 Organisation du projet**

### **4.1 Principaux acteurs du projet**

Les principaux départements et divisions concernés sont :

- Le Département des Moyens Informatiques et Logistiques (DMIL), sponsor du projet Sphinx et en charge des moyens de production informatiques
- Le Département Stratégie et Marketing (DSM), sponsor du projet Mercury

### **4.2 Instances**

L'organisation du projet est régie par deux instances principales : le comité de pilotage et le comité de projet. Par ailleurs, l'instruction des sujets est faite en groupes de travail, en mobilisant les personnes concernées.

#### **4.2.1 Le comité de pilotage**

Le Comité de Pilotage (COPIL) est l'instance de décision stratégique du projet.

Il pilote le projet dans le cadre du mandat qui lui a été donné par le Comité d'investissement Informatique (COSIIL). Il valide les choix stratégiques, les coûts et le planning, et prend acte de l'achèvement de chaque étape du projet.

Le Comité de Pilotage se réunira à minima, pour valider la démarche et le planning de la phase d'étude et à la fin de l'étude, pour valider la solution retenue et le plan de mise en œuvre.

Il se réunira également à chaque étape nécessitant des décisions ou des validations de son ressort. Il se réunit à l'occasion de toutes les étapes décisives du projet, (démarrage, choix de scénario, validation d'une phase du projet, etc....). Une fréquence tous les mois est envisagée.

#### **4.2.2 Le Comité de Projet**

Le Comité de Projet (COPRO) est l'instance de pilotage opérationnel du projet.

Le Comité de Projet gère le suivi d'avancement du projet, traite les problèmes opérationnels et prépare les arbitrages pour le Comité de Pilotage. Il valide les livrables, réalise les arbitrages de premier niveau, contrôle le suivi de planning et les coûts du projet, et suit les risques du projet.

Une fréquence bimensuelle est envisagée.