



Contrat d'Architecture des utilisateurs Business

🕒 Created	@May 23, 2023 8:00 PM
🏷️ Tags	
⚙️ Status	Done

Projet	Nouvelle Architecture d'Entreprise
Client	Foosus
Auteurs	Yoann Talon

Objet de ce document

Introduction et Contexte

La nature de l'accord

Objectifs et périmètre

Objectifs

Périmètre

Parties prenantes, préoccupations et visions

Conditions requises pour la conformité

Personnes adoptant l'architecture

Fenêtre temporelle

Métriques Business de l'architecture

Accords de service pour l'architecture

Accords de niveau de service (SLA)

KPI et métriques

Niveau de service, Classification et Priorité

Réponse de service

Disponibilité du support de service

Personnes approuvant ce plan

Objet de ce document

Les Contrats d'architecture sont les accords communs entre les partenaires de développement et les sponsors sur les livrables, la qualité, et la correspondance à l'objectif d'une architecture. L'implémentation réussie de ces accords sera livrée grâce à une gouvernance de l'architecture efficace (voir TOGAF Partie VII, Gouvernance de l'architecture). En implémentant une approche dirigée du management de contrats, les éléments suivants seront garantis :

- *Un système de contrôle continu pour vérifier l'intégrité, les changements, les prises de décisions, et l'audit de toutes les activités relatives à l'architecture au sein de l'organisation.*
- *L'adhésion aux principes, standards et conditions requises des architectures existantes ou en développement*
- *L'identification des risques dans tous les aspects du développement et de l'implémentation des/de l'architecture(s), y compris le développement interne en fonction des standards acceptés, des politiques, des technologies et des produits, de même que les aspects opérationnels des architectures de façon à ce que l'organisation puisse poursuivre son business au sein d'un environnement résistant.*
- *Un ensemble de process et de pratiques qui garantissent la transparence, la responsabilité et la discipline au regard du développement et de l'utilisation de tous les artefacts architecturaux*
- *Un accord formel sur l'organe de gouvernance responsable du contrat, son degré d'autorité, et le périmètre de l'architecture sous la gouvernance de cet organe*

Ceci est une déclaration d'intention de se conformer à l'architecture d'entreprise, délivrée par les utilisateurs business entreprise. Lorsque l'architecture d'entreprise aura été implémentée (à la fin de la Phase F), un Contrat d'Architecture sera normalement établi entre la fonction architecture (ou la fonction de gouvernance IT, englobant la fonction architecture) et les utilisateurs business qui par la suite construiront et déploieront des applications système dans l'environnement créé par l'architecture.

Introduction et Contexte

La plateforme Foosus actuelle ne peut **plus soutenir la croissance et l'expansion** de l'entreprise avec **son architecture actuelle**.

Ses **analyses commerciales** ont montré que **les clients souhaitent acheter local** et être **mis en relation** avec des **producteurs près de chez eux**.

L'entreprise souhaite **créer une nouvelle plateforme** qui **soutiendra sa croissance** et fournira à leurs **clients une nouvelle expérience**.

La nature de l'accord

La nature de cet accord est de partager et valider avec la maîtrise d'ouvrage les objectifs de l'Etat Cible de l'Architecture, suivant les objectifs business que nous nous sommes fixés. Cet accord vaudra comme un des feu verts nécessaire au lancement de la phase 2 du projet de nouvelle architecture.

Objectifs et périmètre

Objectifs

Les objectifs business de ce travail d'architecture sont les suivants :

Objectif Business	Notes
Tirer partie de la géolocalisation pour relier les fournisseurs locaux et les consommateurs	Les études de marché et les analyses commerciales montrent que nos clients souhaitent acheter local et soutiennent les producteurs locaux. Proposer des produits disponibles près des lieux de résidence.
Proposer une architecture évolutive, soutenant la croissance de l'entreprise.	Déployer les services sur diverses régions, dans des villes et des pays donnés. Etre doté de nouvelles fonctionnalités au fil du temps.
Eviter toute interruption de service nuisant à la disponibilité de la plateforme pour les utilisateurs, impactant le Chiffre d'Affaire.	Nous avons constaté des pannes causées par l'incapacité de notre système logiciel d'absorber les pics d'utilisation
Prendre en charge divers types d'utilisateur (Consommateurs, Fournisseurs locaux, Personnel Back-Office Foosus) avec fonctionnalités et services spécifiques pour chaque, au sein d'une même plateforme.	Une seule portée d'entrée pour n'importe quel utilisateur.
Proposer une solution multi-plateforme (Web et mobile) pour les utilisateurs	Responsive Web Design
Fournir une alternative automatisée pour mettre à jour l'inventaire des produits alimentaires.	Concevoir une alternative au traitement manuel de l'inventaire de produits alimentaires

Objectif Business	Notes
Réaménager la chaîne de valeur, en optimisant les délais d'approvisionnement et de livraison	Diminuer le Lead time

Périmètre

Le périmètre de la phase 2 comprend :

- **La mise en œuvre de l'Etat Cible de l'Architecture**, tel que définit dans les documents dans la vision architecturale, la déclaration de travail d'architecture.

Parties prenantes, préoccupations et visions

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

Partie prenante	Préoccupation	Vision
CEO - Board Members	La nouvelle architecture doit assurer le développement économique de l'entreprise.	Faire rayonner Foosus au niveau départemental, régional, national, international.
Engineering Product Team	Concevoir et intégrer de nouvelles fonctionnalités utilisables et réactives.	Offrir une expérience utilisateur de premier plan.
Marketing Team	Déployer et maintenir une architecture évolutive	Faire franchir le million d'utilisateurs inscrits à notre base client.
Financial Team	Augmenter la rentabilité de Foosus	La nouvelle architecture soutiendra la croissance économique de Foosus

Conditions requises pour la conformité

L'Etat Cible de l'Architecture devra vérifier les métriques business fixées, et respecter les accords de niveau de service préalablement rédigés. Ces conditions sont requises pour assurer la conformité de l'architecture d'entreprise.

Personnes adoptant l'architecture

- Représentant de l'équipe satisfaction client — face au client
- Membre de l'équipe finance — facturation
- CEO et membre du conseil d'administration
- Membres de l'équipe Produit
- Membres de l'équipe Marketing

Fenêtre temporelle

La fenêtre temporelle de la phase 2 est de 6 mois, et commencera à la suite de la signature des contrats d'architecture.

Métriques Business de l'architecture

Métrique	Technique de mesure	Valeur cible	Justification
Nombre d'adhésions d'utilisateurs par jour	Nombre d'inscription journalière à la plateforme	Augmentation de 10%	La nouvelle architecture doit accompagner la croissance de l'entreprise, notamment en augmentant le nombre d'adhésion quotidien.
Adhésion de producteurs alimentaires	Nombre d'inscription à la plateforme	4 adhésion / mois	Actuellement de 1,5/mois, nous souhaitons accélérer l'adhésion de nouveaux fournisseurs
Délai moyen de livraison en production	Temps entre chaque nouveau déploiement	Moins d'une semaine	Actuellement à 3,5 semaines. Nous souhaitons livrer plus rapidement de petits incréments dans notre plateforme.
Taux d'incident en production	Nombre d'incidents avérés en production sur 1 mois	Inférieur à 1/mois	Actuellement à plus de 25/mois, le taux d'incidence en production a une conséquence sur notre chiffre d'affaire.

Accords de service pour l'architecture

Accords de niveau de service (SLA)

Le SLA est un contrat de service Business qui précise ce que le fournisseur de service (en l'état Foosus) promet à ses clients/utilisateurs en terme de temps de fonctionnement, de performance du service, réactivité, responsabilité, etc.

KPI et métriques

Métrique	Engagement	Mesure
Disponibilité	97%	Taux de disponibilité annuel
Récurrence d'incident en production	Moins de 1 / mois	Nombre d'incident en production

Niveau de service, Classification et Priorité

Niveau de sévérité	Description	Réponse cible
1. Interruption	Serveur SaaS en panne	Immédiat
2. Critique	Risque élevé d'indisponibilité du serveur	Sous 10 minutes
3. Urgent	Impact sur l'utilisateur final initié	Sous 20 minutes
4. Important	Potentiel d'impact sur les performances s'il n'est pas traité	Sous 30 minutes
5. Supervision	Problème traité mais potentiellement impactant à l'avenir	Sous un jour ouvré
6. Informationnel	Requête pour information	Sous 48 heures

Réponse de service

Service	Description	Cible SLA	Métrique de performance
1. Interruption	L'accès à la plateforme Foosus est impossible	Immédiat	Temps de réponse entre le début du problème et la communication de Foosus

Service	Description	Cible SLA	Métrique de performance
2. Critique	Risque élevé de temps d'arrêt de la plateforme.	En 10 minutes	Temps de réponse entre le début du problème et la communication de Foosus
3. Urgent	Impact de l'utilisateur final débuté.	En 20 minutes	Temps de réponse entre le début du problème et la communication de Foosus
4. Important	Risque d'impact sur les performances en l'absence de mesures correctives	En 30 minutes	Temps de réponse entre le début du problème et la communication de Foosus
5. Supervision	Problème résolu mais potentiellement impactant pour le futur	En un jour ouvré	Temps de réponse entre le début du problème et la communication de Foosus
6. Informationnel	Demande d'information	En 48 heures	Temps de réponse entre le début du problème et la communication de Foosus

Disponibilité du support de service

La couverture des services par Foosus, telle qu'elle est décrite dans le présent accord, suit le calendrier spécifié ci-dessous :

- **Support sur l'application** : 9h à 18h, Lundi au Vendredi
- **Support téléphonique** : 12 heures /jour, Lundi au Vendredi
- **Support par mail** : 12 heures /jour, Lundi au Vendredi

Personnes approuvant ce plan

Valideur	Domaine de responsabilité	Date
----------	---------------------------	------

Valideur	Domaine de responsabilité	Date