

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 1 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

Table des matières

CONTENU	2
1 Contexte général	2
2 Objectifs du projet	2
3 Séances d'information	2
4 Dépôts des offres	2
5 Présentation de l'offre	2
6 Exécution du contrat	3
6.1 Durée des prestations	3
6.2 Sécurité et confidentialité	3
6.3 Droits d'auteur	3
7 Réceptions et garanties	3
8 Spécifications	4
8.1 Objets des prestations à fournir	4
8.2 Les livrables	9
9 Glossaire	9
10 Documents liés	10
10.1 Exemple de fiche descriptive remplie :	10
11 Annexes	10

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 2 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

CONTENU

1 Contexte général

La société SoftDevelop S.A. souhaite sous-traiter le développement d'un outil de gestion des bugs et des demandes d'améliorations, pour ses logiciels.

La société développe trois logiciels, ou plutôt trois lignes de produits-logiciels qui sont vendus sur le marché par des intermédiaires.

Chaque intermédiaire a un contact commercial chez SoftDevelop. C'est ce commercial qui reçoit les demandes d'améliorations des produits ou celles de correction de bugs. C'est également lui qui transmet les demandes aux équipes de développement.

2 Objectifs du projet

L'objectif est de développer un outil de gestion des bugs et des demandes d'améliorations et d'assurer la maintenance de cet outil pendant trois ans.

Pour éviter toute situation monopolistique liant SoftDevelop au *maître d'œuvre* par rapport à l'évolution du projet, les soumissionnaires sont tenus de n'utiliser que des standards ouverts du marché tant au niveau de la programmation que du langage de programmation du logiciel de gestion.

3 Séances d'information

Des séances d'information seront organisées. Il ne sera répondu à aucune des questions posées en-dehors de ces séances d'information, et ce afin de traiter toutes les sociétés de la même manière.

L'horaire des séances d'information est publié sous <https://horaire.vinci.be/ipl/>.

4 Dépôts des offres

Toute offre doit parvenir au plus tard :

- Le 11 décembre, sous format électronique, sur la plateforme claco.vinci.be, et
- Le 13 décembre, sous format-papier *avant 13h45*, dans le casier prévu à cet effet.

5 Présentation de l'offre

Le cahier des charges doit être imprimé en recto sur papier recyclé au format A4. La couverture ne doit pas être cartonnée ni plastifiée.

Le cahier des charges peut être agrafé ou relié. Dans ce dernier cas, la reliure sera collée.

L'offre doit être remise en français.

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 3 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

6 Exécution du contrat

6.1 Durée des prestations

Les exigences sur la durée des prestations, le délai maximum autorisé et le plan de projet seront abordées en 3^{ème} année.

Le paragraphe est néanmoins mentionné pour que cet appel d'offres contienne des clauses qui sont habituellement reprises dans les appels d'offre en entreprise.

6.2 Sécurité et confidentialité

Le prestataire ou maître d'œuvre s'engage à garder confidentielles, tant pendant qu'après l'exécution du contrat, **toutes** les données et informations, qui lui seront communiquées ou dont il aura eu connaissance au cours de sa mission.

Le maître d'œuvre (MOE) se porte garant du respect de la confidentialité des données par son personnel et ses sous-traitants.

Tous les renseignements fournis au personnel du MOE, tous les documents qui lui sont confiés, tous les entretiens auxquels il participe, sont considérés comme strictement confidentiels.

6.3 Droits d'auteur

L'outil de gestion développé est la propriété exclusive de SoftDevelop.

7 Réceptions et garanties

Les exigences sur les réceptions provisoire et définitive ainsi que sur les périodes de garantie seront abordées en 3^{ème} année.

Le paragraphe est néanmoins mentionné pour que cet appel d'offres contienne des clauses qui sont habituellement reprises dans les appels d'offre en entreprise.

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 4 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

8 Spécifications

Nous appellerons RFE¹ toute demande d'amélioration d'un produit.

8.1 Objets des prestations à fournir

La façon de gérer les bugs et les RFEs est aujourd'hui, la suivante :

- Un utilisateur constate un bug ou veut introduire un RFE et le fait parvenir au responsable de l'équipe de développement ;
- Celui-ci doit confirmer le bug / RFE :
 - Si le bug / RFE est confirmé, le responsable précise la sévérité du bug ; il assigne la prise en charge à un membre de l'équipe (ME)
 - Si le bug / RFE n'est pas confirmé, il est rejeté.
- Le ME va prendre le bug / RFE en charge jusqu'à sa correction ; les corrections sont immédiatement mises dans un environnement de tests interne ;
- Des tests internes peuvent déjà être réalisés par un autre ME ;
- Lorsqu'un bug bloquant ou plusieurs bugs majeurs sont corrigés, le responsable des développements prépare une nouvelle version et la met dans un environnement de tests externe, séparé de l'environnement de développement ;
- Un ME vérifie que le bug est corrigé / RFE implémenté ;
- Lorsque tous les bugs de la version sont vérifiés, le responsable des développements clôt les bugs / RFE et met la version à disposition dans l'environnement de livraison.

Les différentes étapes sont expliquées ci-dessous.

¹ RFE : Request For Enhancement

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 5 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

8.1.1 Un utilisateur signale un nouveau bug / RFE

L'utilisateur peut être un membre de l'équipe de développement ou le responsable de cette équipe.

L'utilisateur peut également être un commercial.

Remarque : ce sont les seuls utilisateurs, connus actuellement, qui auront accès à la nouvelle application à développer.

L'utilisateur remplit les éléments de la fiche signalétique:

- Le logiciel sur lequel il a rencontré le bug (parmi les 3 logiciels développés par SoftDevelop);
- La version du logiciel dans laquelle le bug est survenu ;
- Il existe aussi une « version du logiciel dans laquelle le bug est corrigé » qui est réservée au responsable des développements ;
- Le nom de l'intermédiaire (si connu) ;
- La priorité ; dépend de l'intermédiaire pour lequel le logiciel doit être livré ;
 - P1:** la priorité la plus haute, réservée pour les demandes urgentes ;
 - P2:** medium ;
 - P3:** la plus basse ;
- Il faut remarquer qu'il existe aussi une « sévérité » qui est réservée à l'équipe de développement. Le commercial n'y a donc pas accès. Elle est définie par le responsable des développements :
 - Critique** : la sévérité la plus haute ; elle indique que le bug est bloquant et empêche le fonctionnement du logiciel et donc la production chez les clients ;
 - Majeure** : elle indique que le bug est grave mais qu'il existe une façon de travailler pour le contourner ;
 - Modérée** : elle indique que le bug n'empêche pas le logiciel de fonctionner ni le client de travailler ;
 - Mineure** : il s'agit d'un bug « cosmétique » qui sera résolu en dernier lieu.
- Le résumé : brève description du bug. Il s'agit du titre du bug.

Il introduit également la fiche descriptive du problème rencontré (voir exemple) ou la demande s'il s'agit d'un RFE.

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 6 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

Exemple de fiche descriptive d'un bug :

<p>* Hardware : Nom de la station: Description PC : Version OS:</p> <p>* Utilisateur a-t-il les droits d'administrateur sur le PC : OUI - NON</p> <p>* Paramètres régionaux :</p> <p>* Que s'est-il passé : ** Comportement : ** Message d'erreur :</p> <p>* Reproductibilité : * Toujours / parfois / quelques fois / expérimenté une seule fois * Commentaires:</p> <p>* Etapes détaillées pour reproduire le bug :</p> <p>* Remarques éventuelles :</p>
--

Lorsqu'un nouveau bug ou RFE est introduit, il reçoit l'état « nouveau ».

8.1.2 Le responsable confirme ou rejette le bug / RFE

Tout nouveau bug est d'abord revu par le responsable des développements qui va d'abord vérifier sa pertinence et répondre à la question « l'équipe va-t-elle traiter ce bug / RFE ».

- Si non, il va rejeter le bug qui restera disponible dans le système et qui pourrait un jour être réactivé (Etat « rejeté »).
- Si oui, il va assigner un membre de l'équipe pour corriger ce bug et préciser la sévérité du bug / RFE (Etat « confirmé »).

Il justifie ses choix dans un commentaire.

8.1.3 Le bug / RFE est pris en charge

Le membre de l'équipe, qui a été désigné pour corriger le bug, choisit le bug à résoudre en fonction de sa priorité et de sa sévérité. Il indique qu'il prend le bug en charge (état « pris en charge ») ; il indique un commentaire précisant cette prise en charge.

Il peut ajouter plusieurs commentaires tout au long du traitement du bug ; par exemple, pour indiquer la raison pour laquelle le problème survient et le temps de travail nécessaire à le résoudre.

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 7 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

Le responsable des développements peut également prendre un bug en charge.

8.1.4 Le bug / RFE est traité

Lorsque le bug est corrigé et que le membre de l'équipe a exécuté les tests unitaires, il l'indique et documente la correction qu'il a réalisée, dans le commentaire prévu à cet effet (état « corrigé »).

Le responsable des développements peut également corriger un bug.

8.1.5 La version est préparée

Lorsqu'une ou plusieurs corrections de bugs doivent être livrées, le responsable des développements indique le numéro de version du logiciel dans laquelle les bugs sont corrigés et installe cette nouvelle version dans l'environnement de tests externe.

Il doit ajouter un commentaire notifiant sa décision.

8.1.6 Le bug / RFE est vérifié

Chaque membre de l'équipe choisit un bug installé dans l'environnement de tests de cette nouvelle version et le teste.

Si le bug est testé favorablement, le membre de l'équipe indique que celui-ci est vérifié et décrit les tests qu'il a exécutés.

Si le bug n'est pas testé favorablement, le bug est rouvert et le membre de l'équipe décrit les tests qui ont échoué.

Le bug sera corrigé selon la procédure expliquée à partir du point « prise en charge ».

Le responsable des développements peut également effectuer des tests.

8.1.7 Le bug / RFE est clos

Lorsque tous les bugs ont été vérifiés, le responsable des développements indique que les bugs vérifiés sont clos et la livraison est faite au client.

Le responsable des développements est le seul à pouvoir clore des bugs.

8.1.8 Le bug / RFE est annulé

A tout moment, un bug peut être mis en état « non reproductible ». Le bug pourra néanmoins être rouvert s'il était à nouveau constaté.

Un commentaire doit permettre de justifier cet état.

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 8 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

8.1.9 Le bug / RFE est un doublon

Il arrive que certains bugs introduits dans le système soient, en fait, d'autres manifestations d'un bug déjà connu.

Dans ce cas, ils reçoivent l'état « doublon » et référencent le bug qui sera traité.

Un commentaire justifie l'action.

8.1.10 Un bug / RFE est rouvert

Un bug peut être rouvert tant qu'il n'a pas été livré ; c'est-à-dire tant qu'il n'a pas reçu l'état « clos ».

Le bug reçoit l'état « rouvert » et il sera repris en charge.

Si le bug a reçu l'état « clos » auparavant, il sera dupliqué. Le nouveau bug suivra la procédure de traitement habituelle et un lien sera gardé vers le premier bug.

Dans tous les cas, un commentaire décrira pourquoi le bug doit être rouvert.

8.1.11 Un membre de l'équipe ajoute un commentaire

Il est important de remarquer que plusieurs commentaires peuvent être ajoutés, au cours de la vie d'un bug, même s'il ne change pas d'état.

Par exemple, si la correction d'un bug prend plusieurs jours, voire semaines, le membre de l'équipe peut ajouter des commentaires avant de marquer le bug comme « corrigé ». De même, pendant les tests...

Il est important de remarquer que la fiche descriptive du bug ne sera jamais modifiée ; si elle contenait une erreur ou une description peu fiable ou si elle devait être modifiée, cela se ferait au moyen de l'ajout d'un commentaire.

Le responsable des développements peut également ajouter un commentaire.

8.1.12 Un membre de l'équipe modifie la fiche signalétique du bug / RFE

Un membre de l'équipe ou le responsable des développements peut à tout moment modifier la fiche signalétique du bug :

- Le logiciel sur lequel il a rencontré le bug ;
- Le nom de l'intermédiaire ;
- La version du logiciel dans laquelle le bug est survenu ;
- La version du logiciel dans laquelle le bug est corrigé ;
- la priorité ;
- la sévérité ;
- Le résumé.

Il faut ajouter un commentaire notifiant sa décision. L'état du bug ne change pas.

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 9 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

8.2 Les livrables

L'outil de gestion des bugs et demandes d'amélioration devra permettre à l'utilisateur de :

- Signaler un bug ou un RFE ;
- Faire évoluer le bug ou le RFE tout au long de son cycle de vie ;
- Rechercher un bug ou un RFE sur base de son identifiant unique ou de toute information de sa fiche signalétique ;
- Visualiser l'ensemble des bugs ou RFE correspondant aux critères de recherche, sous un format de tableau, chaque ligne correspondant à un bug.

L'outil de gestion des bugs sera livré avec un mode d'emploi.

9 Glossaire

On appelle **maître d'ouvrage** (parfois **maîtrise d'ouvrage**, notée *MOA*) l'entité porteuse du besoin, définissant l'objectif du projet, son calendrier et le budget consacré à ce projet. Le résultat attendu du projet est la réalisation d'un produit, appelé **ouvrage**.

Le **maître d'œuvre** (parfois **maîtrise d'œuvre**, notée *MOE*) est l'entité retenue par le maître d'ouvrage pour réaliser l'ouvrage, dans les conditions de délais, de qualité et de coût fixées par ce dernier conformément à un contrat.

La maîtrise d'œuvre est donc responsable des choix techniques inhérents à la réalisation de l'ouvrage conformément aux exigences de la maîtrise d'ouvrage.

Extrait de <http://www.commentcamarche.net/contents/projet/maitrise-ouvrage-maitre-oeuvre.php3>

<u>SoftDevelop s.a.</u>	Appel d'offres	CCHARGES-GestionBug.doc
		Page 10 / 10
Auteur : Brigitte Lehmann		Version number: 1.0 Effective date: 14.10.2016

10 Documents liés

10.1 Exemple de fiche descriptive remplie :

<p>Hardware : Nom de la station: Jbert01 Description PC :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p>Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU T9400 @ 2.53GHz 2.53 GHz, 2,99 GB of RAM Physical Address Extension</p> </div> <p>Version OS :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p>System: Microsoft Windows XP Professional Version 2002 Service Pack 3</p> </div> <p>Utilisateur a-t-il les droits d'administrateur sur le PC : OUI</p> <p>Paramètres régionaux : French (Belgium)</p> <p>Que s'est-il passé : Comportement : lorsque l'utilisateur encode un mot de passe erroné (qui ne correspond pas à son nom d'utilisateur), l'application affiche le message d'erreur et se ferme ensuite, ne laissant pas à l'utilisateur la possibilité de réintroduire son mot de passe. Message d'erreur : --</p> <p>Reproductibilité : toujours</p> <p>Etapes détaillées pour reproduire le bug :</p> <ul style="list-style-type: none"> Lancer l'application ; Introduire un nom d'utilisateur correct ; Introduire un mot de passe erroné ; Le message d'erreur « mot de passe invalide » s'affiche ; L'utilisateur pousse sur le bouton Ok et l'application se ferme. <p>Remarques: ce bug est prioritaire vu le temps que l'application met à s'ouvrir et le nombre de fois que nos intérimaires se trompent de mot de passe.</p>

11 Annexes

Aucune.