

Convention de services

Présentation de la convention de services

1. Présentation du client et du fournisseur

Le tuteur représente ici le client car c'est à sa demande que le produit est réalisé, et notre groupe de T3 représente le fournisseur car c'est à nous de réaliser le produit demandé.

2. Objet de la convention de services

Jeu éducatif sur le thème de la thèse proposée par Berenice Saidah.

Nous avons décidé de nous concentrer sur un jeu où le joueur incarne un élève et doit s'adapter à son niveau dans chaque matière et aussi en fonction du type de professeur qu'il a dans cette même matière.

La convention de services regroupe tous les services proposés par notre jeu avec pour chacun un indicateur et une limite acceptable, qui quand elle est dépassée veut dire que le service n'est pas rendu ou du moins qu'il y a un problème.

3. Documents applicables et de références

Pour réaliser notre jeu nous nous basons sur la thèse de Berenice Saidah.

Liste d'items

1. Description des services couverts : fonctionnalités

Jeu éducatif, dans l'optique de montrer à l'utilisateur les différents types de professeurs auxquels il peut faire face lors de sa scolarité et de lui faire comprendre qu'il est possible d'adapter son travail afin d'obtenir la meilleure note possible.

Indicateur : $((\text{nombre de fonctionnalités qui ne fonctionnent pas}) / (\text{total des fonctionnalités})) \times 100$

Cet indicateur donne un pourcentage des fonctionnalités qui ne fonctionnent pas, il doit tendre vers 0 pour que le jeu reste agréable à jouer.

Limite acceptable : 5%, si ce sont des fonctionnalités qui ne sont pas bloquantes pour le jeu

2. Heures de services

Le jeu fonctionne en permanence, le lancement du jeu se fait en local via un exécutable, utilisable n'importe quand dans la version téléchargée.

Indicateur : $(\text{temps d'indisponibilité}) / (24h)$

Limite acceptable : 0, si le jeu est indisponible à un moment il est très probable que celui-ci ne fonctionne plus du tout.

3. Disponibilité (Interruptions, postes disponibles, restriction nombre d'utilisateur)

Interruptions : l'interruption a lieu en cas de mise à jour, le temps de renvoyer un nouvel exécutable.

Le produit est utilisable sur toutes les machines disponibles, il suffit de télécharger l'exécutable.

Le nombre d'utilisateurs est limité à 1 à la fois, mais il n'y a aucune limite d'utilisateurs consécutifs sur le même poste ni d'utilisateurs simultanés sur différents postes.

Indicateur : (temps d'interruption) / (temps total d'utilisation)

Indique le temps d'interruption, doit tendre vers 0 pour assurer au joueur une expérience de jeux plus agréable.

Limite acceptable : 0, si un exécutable de notre jeu connaît une interruption c'est très probablement qu'il ne fonctionne plus du tout, ce qui n'est pas acceptable.

4. Performances, temps de réponses

Le temps de réponse du jeu doit être de moins de 2 sec pour chaque changement de page et moins de 1 sec pour chaque action dans le jeu.

Indicateur : (somme des temps de performances) / (nombre de performances)

Donne le temps de performances moyen, plus il est faible plus le programme est optimisé moins le joueur doit attendre pour jouer.

Limite acceptable : 2sec par changement de page, quasi immédiate pour le reste

5. Installation, livraison initiale

L'installation de notre jeu se fera via un fichier téléchargeable .exe

Indicateur : (échec d'installation) / (total d'installation)

Limite acceptable : 0 pour une installation sur Windows, le jeu ne peut (pour l'instant) pas être installer sur un autre système d'exploitation.

6. Gestion des changements, procédure d'évolution

Pas d'évolution prévue, aucun changement apporté au produit une fois fini. Possibilité de corriger les bugs et d'ajouter de nouvelles fonctionnalités si nécessaire, mais il faudra alors utiliser un nouveau fichier .exe.

Indicateur : (somme des changements effectués sur le produit fini)

7. Assistance : mise en œuvre et post déploiement (support en début de vie)

Si nécessaire, il est possible de nous contacter via email ou discord, pour répondre à d'éventuelles questions.

Indicateur : temps de réponse

Limite acceptable : moins d'1 jour

8. Sécurité des données et de programmes : sauvegarde, restitution, pertes éventuelles de données

Sauvegarde et restitution à l'aide d'une base de données, elle-même stockée sur un dépôt git.

Indicateur : ((nombre de données perdues) / (nombre de données))*100

Limite acceptable : 5% si les données perdues ne sont pas bloquantes

Thomas HUSSER
Adélie TRICARD
Fanny EBER

9. Confidentialité

Dans notre jeu il y a 0 donnée personnelle, seulement un pseudo assurant l'anonymat. Donc cet item n'est pas cohérent avec notre projet.

10. Suivi et pilotage : tableau de bord, reporting

Juste après l'installation, on calcule l'indicateur de la partie 5 (Installation, livraison initiale), puis quelque temps après on calcule l'indicateur de la partie 7 (Assistance : mise en œuvre et post déploiement (support en début de vie)).

A la fin de chaque partie nous pouvons calculer les indicateurs des parties 1,2,3,4,6,8.

Indicateur : $(\text{somme des calculs des indicateurs}) / (\text{total des indicateurs})$