

SOCIETE X	
Document	Date : JJ/MM/AAAA
Version : 1.0	
Commentaire : N/A	
<div style="text-align: center;"><p>SOCIETE X™</p><p>RFI</p><p>Projet MonProjet</p></div>	
<p>Clause de confidentialité</p> <p>Les droits de ce document sont la propriété de SOCIETE X ...</p> <p>Ce document est un exemple et peut être modifié suivant les modalités du projet.</p>	
© SOCIETE X 2017	

Révisions

Version	Date	Auteur	Contenu
S0F0	jj/mm/aaaa	xxxxxxxxx	Version initiale
S1F0	jj/mm/aaaa	xxxxxxxxx	Finalisation du document.

Table des matières

1	Contexte du Projet	7
1.1	Les origines.....	7
1.2	Les constats.....	7
1.3	Les enjeux et objectifs du projet	7
1.4	Périmètre du projet MonProjet.....	8
1.4.1	Le projet MonProjet couvre	8
1.4.2	Le projet MonProjet ne couvre pas.....	8
1.5	Les clients de MonProjet	8
1.6	Particularités	8
2	Description fonctionnelle du besoin.....	9
2.1	Résumé	9
2.2	Urbanisme SI de la solution (architecture fonctionnelle).....	10
2.3	Les User Stories	11
2.3.1	Informar sur les règles et les droits.....	11
2.3.2	Formuler/émettre une demande.....	12
2.3.3	Suivre ma demande	14
2.3.4	Traiter les demandes	15
2.3.5	Exploiter/piloter l'activité.....	20
3	Besoins non fonctionnels.....	22
3.1	Urbanisme de la solution	22
3.2	Sécurité.....	22
3.2.1	Identification / authentification / contrôle d'accès utilisateurs.....	22
3.2.2	Emplacements (dans le cas d'une offre SaaS)	22
3.2.3	Accès physiques Data Center (dans le cas d'une offre SaaS).....	23
3.2.4	Intégrité des données	23
3.2.5	Habilitations	23
3.2.6	Confidentialité des données.....	23
3.2.7	Sécurité des échanges.....	24
3.2.8	Audits de conformité	24
3.2.9	Contraintes réglementaires et légales	25
3.3	Disponibilité	25
3.4	Sauvegarde et restauration.....	25
3.5	Volumétrie et performance.....	25
3.5.1	Volumétrie du périmètre France	25
3.5.2	Performance attendue	25
3.5.3	Modalités de facturation.....	25
3.6	Périmètre	25
3.7	Accessibilité.....	26
3.8	Ergonomie et facilité d'appropriation.....	26
3.9	Projet	26
3.10	Run, supervision et exploitation.....	26
3.11	Reversibilité.....	Erreur ! Signet non défini.
4	Modalité du projet	27
4.1	Planning du RFI	27
4.2	Questions/réponses.....	27
4.3	Autres éléments	28

5	Annexes.....	29
----------	---------------------	-----------

Glossaire

	Définition
ACO	salarié contractuel
AFO	salarié fonctionnaire
Assistant RH (ou ARH)	utilisateur du système qui traite les demandes réalisées par les clients
Corbeille	portefeuille des demandes
CSRH	centre de services RH
Demande	demande de gestion administrative RH émis par le client auprès de son RH
Salarié	personne sous contrat de travail avec SOCIETE X (CDI, CDD, apprenti, stagiaire...). N'inclut pas les prestataires externes.
Téléconseiller RH	utilisateur du système qui réceptionne et traite (si possible) par téléphone ou par chat les demandes des clients
TPS	Temps Partiel Senior

Introduction

Buts et objectifs du projet.

1 Contexte du Projet

1.1 Les origines

Le projet a débuté en Octobre 20xx par une étude d'opportunités visant à répondre aux enjeux initiaux :

- le remplacement de l'outil de gestion de la relation entre nos clients (salariés managers et filière RH) et nos centres de services RH dû à l'obsolescence du système et aux difficultés à le faire évoluer.
- une volonté d'améliorer significativement l'expérience des salariés en proposant de nouveaux services personnalisés à nos clients.

SOCIETE X a pour ambition de fournir aux salariés un service d'excellence comparable aux services offerts à ses clients.

1.2 Les constats

Des sondages sont régulièrement envoyés aux clients afin d'évaluer la qualité des services RH proposés par les centres de services RH. Seulement, 72% des salariés sont satisfaits de la relation et de la gestion de leurs demandes RH, alors que 87% des managers et des salariés de la filière RH sont satisfaits des services apportés.

Les principaux motifs d'insatisfaction sont :

- les délais de traitement trop longs
- la précision et la qualité de la réponse qui peut différer selon l'interlocuteur
- pas ou peu d'informations sont fournies aux clients bénéficiaires tout au long de la demande.

Par ailleurs, la population des salariés SOCIETE X rajeunit. En conséquence, leurs attentes évoluent vers un univers plus digital, simple et transparent. La promesse d'un employeur digital et humain, portée par la DRH de SOCIETE X, est un vecteur de la transformation de la relation entre les centres de services RH et ses clients bénéficiaires.

1.3 Les enjeux et objectifs du projet

Les enjeux du projet sont de:

- réduire le nombre de sollicitations en centre de services RH,
- améliorer la qualité de service perçue par les clients bénéficiaires,
- conserver la relation humaine pour des demandes sensibles ou complexes,
- réduire les coûts induits par les solutions existantes,
- améliorer l'ergonomie et le confort d'usage, tout en conservant la satisfaction des utilisateurs.

En :

- développant l'autonomie des clients bénéficiaires via des canaux digitaux,
- facilitant l'accès à l'information pertinente qui les concerne.
- leur offrant plus de transparence dans le suivi des demandes réalisées
- développant l'autonomie de SOCIETE X dans la mise en place des évolutions de processus RH.

1.4 Périmètre du projet MonProjet

1.4.1 Le projet MonProjet couvre

- la mise à disposition d'une **information** RH au sein d'un espace salarié dédié incluant notamment un assistant digital pour guider les salariés dans l'expression de leurs demandes
- la gestion des demandes administratives RH : **formulation, suivi** de la demande
- et son **traitement** en centres de services partagés RH via des processus susceptibles d'évoluer au gré de la réglementation en vigueur en France

Le périmètre du projet reste cependant ouvert à toute solution qui offrirait nativement d'autres composantes telle que la gestion des contrats de travail.

1.4.2 Le projet MonProjet ne couvre pas

- la paie des salariés du groupe SOCIETE X
- la rétribution des salariés (augmentation salariale, reconnaissance...)
- l'archivage
- la formation
- la communication institutionnelle à travers un espace de communication RH
- le processus de gestion des entretiens individuels

1.5 Les clients de MonProjet

Les clients bénéficiaires des services RH sont :

- les salariés de SOCIETE X en France,
- les managers de salariés ou manager de managers,
- la filière RH (DRH et RH de proximité)

Remarque : un salarié peut être manager et/ou faire partie de la filière RH.

Les utilisateurs de la solution seront :

- les téléconseillers RH (front),
- les assistants RH (back),
- la chaîne de soutien,
- les managers et responsables d'équipes
- les prestataires externes (en fonction des opportunités)

1.6 Particularités

La solution doit permettre de gérer une population de contractuels.

La solution est applicable en priorité sur un périmètre France mais doit pouvoir s'étendre nativement aux filiales du Groupe

La solution devra s'intégrer dans un SI existant.

2 Description fonctionnelle du besoin

2.1 Résumé

Le besoin s'articule autour de la gestion de la demande administrative RH.

La représentation ci-dessous décrit les différents thèmes auxquels la solution à construire devra répondre :

- Informer
- Formuler
- Suivre
- Traiter
- Piloter



Le schéma décrit également les « clients » de ces différents thèmes.

Exemples : les salariés devront pouvoir **S'INFORMER** et **ETRE INFORMES** de manière proactive sur leurs « droits » RH dans l'optique d'une éventuelle demande RH.

Une fois le salarié suffisamment informé sur ses droits RH, il va pouvoir **FORMULER** sa demande et en **SUIVRE** l'avancement.

2.2 Urbanisme SI de la solution (architecture fonctionnelle)

Intégration de la solution dans les briques SI SOCIETE X existantes



SCHEMA

2.3 Les User Stories

Les user stories présentées ci-après ne décrivent qu'une partie des besoins fonctionnels. Elles couvrent le parcours salarié depuis :

- son information sur les services RH qui lui sont proposés,
- les possibilités offertes pour déposer une demande de gestion administrative RH,
- le suivi de son traitement.

Sont également décrites, une partie des fonctionnalités offertes aux utilisateurs et quelques attentes majeures pour le pilotage de l'activité.

2.3.1 Informer sur les règles et les droits

2.3.1.1 Salariés

2.3.1.1.1 Disposer et gérer d'un espace RH personnalisable

INF-SAL-E01-001 : Je veux disposer d'un espace RH personnalisable afin de retrouver facilement les informations me concernant et de suivre mes demandes en cours de traitement ou traitées.

Cet espace doit être configurable car toutes les informations disponibles sont riches mais trop nombreuses par rapport à la cible salariés que je représente.

Dans un premier temps, les informations que je veux pouvoir gérer sont potentiellement :

- mes congés
- déposer et suivre une demande de gestion administrative RH
- imprimer des attestations employeurs

Cet espace doit être suffisamment ouvert pour accepter de nouveaux services tels que la gestion de mes formations, de mes compétences, m'informer de l'avancement de mon entretien individuel, m'alerter en proactif sur des droits me concernant...

2.3.1.1.2 Personnaliser mon flux d'info RH

INF-SAL-E02-001 : Je veux pouvoir choisir le canal de mon choix pour recevoir des informations afin de recevoir les notifications de traitement de ma demande quel que soit ma situation personnelle (dans l'entreprise, éloigné du service, en déplacement)

- Je dois pouvoir recevoir les informations sur mon téléphone portable via SMS ou via une application mobile dotée d'un système de notifications lorsqu'une information me concernant évolue
- Je dois pouvoir recevoir les informations dans ma boîte mail professionnelle ou personnelle
- Je dois pouvoir demander à être rappelé dans des situations particulières
- Je dois pouvoir voir mes informations dans mon espace RH.

2.3.1.1.3 Connaître mes droits

INF-SAL-E03-001 Je veux être alerté pour bénéficier de mes droits

- Je veux recevoir une info dans mon espace RH perso
- rappel des règles (prise de congés, de RTT, dépôt d'heures supplémentaires,...)
- alertes des actions à réaliser de ma part pour ne pas perdre mes droits (date

d'écèlement congés, choix placement Plan Epargne.)

- je veux que le système me bloque si le nombre de congés que je dépose dépasse mon solde
- je veux qu'un message m'indique que mon solde disponible ne me permet pas de déposer plus de x jours maximum
- je veux être alerté de l'approche du seuil de mon contingent d'heures suppl. lors de mon dépôt d'heure supplémentaire
- en tant qu'alternant, je veux être alerté de mes droits et du processus de dépôt vers mon manager

INF-SAL-E03-002 Je veux être alerté des actions à mener quand ma situation change (perso/pro)

- je veux recevoir ces alertes sur mon accueil RH perso
- je veux savoir quelles actions sont attendues de ma part quand :
 - o ma situation personnelle évolue : mariage, enfants, changement de domicile ou de coordonnées bancaires, handicap...
 - o ma situation professionnelle évolue : changement de poste ou de périmètre, départs, prise de poste manager

2.3.1.2 Manager/Filière RH

2.3.1.2.1 Disposer et gérer d'un espace RH intuitif

INF-FRH-E01-001 Je veux un espace intégré avec ma page perso et ma page de manager/RH

- je veux retrouver dans mon espace une partie page perso (voir + haut) et une page pour les demandes que j'ai faites pour les salariés de mon périmètre/équipe
- je veux pouvoir suivre facilement l'état d'avancement des demandes que j'ai faites pour un salarié de mon périmètre/équipe

2.3.2 Formuler/émettre une demande

2.3.2.1 Salarié

2.3.2.1.1 Disposer d'un assistant digital

FOR-SAL-E01-001 : Je veux formuler ma demande en langage naturel afin d'accéder facilement aux informations dont j'ai besoin.

Je veux pouvoir accéder facilement à mon assistant digital

- depuis mon PC, ma tablette ou mon mobile
- qu'il soit une interface unique pour toutes mes demandes du quotidien
- qu'il ré-aiguille automatiquement ma demande sur le bon service
- qu'il soit accessible aux personnes handicapées
- que je sois guidé sur le bon canal à utiliser en fonction du type de ma demande
- que je puisse directement accéder à l'accueil téléphonique dans le cas contraire

Ceci afin de :

- comme je le fais sur Google, m'exprimer avec mes mots
- m'affranchir de la sémantique RH
- être aiguillé sur le bon service en conséquence sans avoir à le chercher
- être autonome dans la réalisation de ma demande

L'assistant digital devra ré-aiguiller toutes les demandes inappropriées qui ne relèvent pas du domaine RH.

L'assistant digital devra tracer tout échange à caractère discriminatoire.

FOR-SAL-E01-002 : Je veux être assisté dans la précision de ma demande afin d'obtenir la bonne information

Je souhaite :

- que l'on me questionne sur ma demande pour la préciser
- qu'il m'aiguille directement vers un utilisateur (chat ou clic-to-call) au bout de 3 questionnements maximum ou si ma question ne peut être traitée par l'assistant digital (identification d'une demande complexe)

Tout le contexte d'une interaction avec un assistant digital doit être tracé dans l'outil de gestion des demandes afin de ne pas avoir à réexpliquer ma demande si je suis redirigé vers un autre canal.

L'assistant digital doit disposer d'une possibilité de connectivité avec un dictionnaire des synonymes afin d'aider à la précision de la demande.

- que le système me réponde par écrit ou par oral

FOR-SAL-E01-003 : Je veux valider la bonne compréhension/formulation de ma demande afin de m'assurer une réponse cohérente par rapport à mon besoin

Je souhaite :

- que l'on me propose de valider la proposition réalisée par l'assistant digital et préciser ma demande si nécessaire

L'assistant digital devra proposer un moyen d'évaluer la pertinence des propositions qu'il aura effectué afin d'en adapter si nécessaire la formulation. Toutes les fonctions d'adaptation de la formulation doit être mise à disposition de SOCIETE X.

2.3.2.1.2 Être connu et reconnu

FOR-SAL-E02-001 : Je veux que mon historique soit connu de mon interlocuteur afin de simplifier la compréhension de ma demande et de ne pas avoir à répéter le contexte de ma demande en cas de réitération de sollicitations pour celle-ci.

- je veux être accueilli par mon prénom si je formule ma demande à l'écrit, depuis n'importe quel device professionnel
- je veux pouvoir confirmer mon identité simplement si j'appelle depuis un autre numéro (privé, ou salle de réunion...)
- je veux que l'on identifie l'objet de ma demande et qu'elle soit reliée avec mon dossier en cours
- je veux qu'on sache automatiquement combien de fois j'ai appelé et pourquoi pour éviter d'avoir à le répéter
- je veux que mes infos RH soient partagées par mon interlocuteur pour qu'il ait tous les éléments pour me répondre
- si je fais une demande pour un tiers (collaborateur ou salarié de mon périmètre), je veux que mon interlocuteur ait en visibilité l'historique de toutes les demandes du

même type le concernant (faites par le salarié lui-même, son manager ou son RH)

2.3.2.1.3 Faciliter l'émission d'une demande

FOR-SAL-E03-001 : Je veux pouvoir faire mes demandes de n'importe où afin de gagner du temps

- je veux pouvoir formuler ma demande depuis mon mobile, ma tablette, ou mon PC
- je veux pouvoir formuler ma demande 24h/24 en cas d'urgence
- je veux un accusé de réception de ma demande en dehors des ouvertures de services avec une indication de prise en charge de ma demande
- je veux pouvoir indiquer une échéance prioritaire de ma demande
- je veux pouvoir formuler ma demande depuis l'étranger.
- je veux pouvoir formuler ma demande depuis internet
- Je veux pouvoir formuler ma demande même en situation d'éloignement du service.

2.3.2.2 *Managers/filière RH*

2.3.2.2.1 Avoir un interlocuteur unique pour mes dossiers complexes

FOR-FRH-E01-001 : Je veux pouvoir bénéficier d'une prise en charge prioritaire pour mes dossiers complexes afin de ne pas avoir à réitérer ma demande

2.3.2.2.2 Simplifier le nombre de canaux de contact

FOR-FRH-E02-001 : Je veux être orienté sur le bon canal en fonction de ma demande afin de gagner du temps

2.3.3 Suivre ma demande

2.3.3.1 *Salariés*

2.3.3.1.1 Connaître l'état d'avancement de ma demande et suivre sa réalisation

SUI-SAL-E01-001 : Je peux pouvoir être notifié de chaque changement d'état de ma demande afin de m'assurer que le traitement de ma demande est en cours

2.3.3.1.2 Etre informé sur les délais de traitement

SUI-SAL-E02-001 : Je veux un délai moyen de traitement moyen pour ma demande ou une date de réalisation en paie afin de savoir quand ma demande sera traitée

SUI-SAL-E02-002 : Je veux être alerté de toute augmentation de délai de traitement initial afin de me rassurer sur le traitement de ma demande

- je veux pouvoir alerter sur une échéance prioritaire concernant le traitement de ma demande
- je veux pouvoir suivre l'état d'avancement de mon alerte

2.3.3.1.3 Je veux gérer mes demandes en cours

SUI-SAL-E03-001 : Je souhaite ajouter des éléments à ma demande afin de la compléter

- *questions complémentaires (idem)*

~~SUI-FRH-E02-001 Je veux être alerté si ma demande nécessite d'être complétée~~

2.3.3.2 Managers/Filière RH

2.3.3.2.1 Avoir une visibilité étendue sur toutes mes demandes

SUI-FRH-E01-001 : Je veux disposer de l'état d'avancement des demandes de mon périmètre afin de piloter mon activité

3 Besoins non fonctionnels

Lorsque l'exigence formulée par SOCIETE X est couverte, merci de préciser si la couverture du besoin est **standard**, **paramétrable** ou implémentable en **spécifique** avec les conditions attenantes (priorité, arbitrage, délais...). Une trame de synthèse est disponible en annexe.

3.1 Urbanisme de la solution

Une description complète des **composants fonctionnels** et des processus métiers couverts par la solution sous forme d'un diagramme complet représentant l'**architecture logique** est attendue.

Cette description doit clairement mentionner des composants fonctionnels implémentés parmi les **partenaires finaux** de l'éditeur.

La solution peut se décliner en **SaaS**, **Paas** ou **On premise**, le choix s'effectuera ultérieurement et globalement selon les opportunités.

SOCIETE X est attentif à l'utilisation significative de code de type **Open Source** dans ses nouveaux projets tant au niveau applicatif qu'infrastructure. En utilisez-vous et dans quelle proportion, pour quel domaine et sous quel type de licence?

Avez-vous un **module de pilotage** ? Que couvre-t-il ?

Concernant le **reporting**, comment ce module de reporting s'articule-t-il avec le module de production ? Quelle technologie utilisez-vous ?

3.2 Sécurité

3.2.1 Identification / authentification / contrôle d'accès utilisateurs

Comment gérez-vous l'identification d'accès à la solution depuis un système tiers ?

Quel dispositif est prévu pour les utilisateurs externes ?

3.2.2 Emplacements (dans le cas d'une offre SaaS)

Où se situe l'**hébergement** des infrastructures ?

Où se situe le **stockage** des données ?

Où se trouvent les sauvegardes et les archives ?

L'emplacement des **Data Center production** et des données sauvegardées est une préoccupation majeure pour SOCIETE X et devra être mentionné et garanti dans le temps.

La solution est-elle du **cloud** privé, public ou hybride ?

Votre proposition intègre-t-elle un Plan de Reprise de l'Activité (PRA) ?

Où se situe le **Data Center de secours** ?

Quel est le délai pour basculer sur le DataCenter de secours ?

3.2.3 Accès physiques Data Center (dans le cas d'une offre SaaS)

Décrivez le dispositif relatif aux accès physiques aux sites.

Est-ce que les locaux sont banalisés ?

Comment limitez-vous l'accès au **personnel interne autorisé** ? Comment en assurez-vous le suivi et à quelle fréquence ?

Décrivez le dispositif **d'accès des fournisseurs** aux Data centers et aux salles.

3.2.4 Intégrité des données

Comment garantisiez-vous l'intégrité des données ?

Comment est-il possible de **détecter une perte d'intégrité** ?

Quelles sont les modalités de notification au client ?

Est-ce que les données sont **cloisonnées** et comment gérez-vous cela ?

3.2.5 Habilitations

Quel dispositif de surveillance proposez-vous pour les habilitations ? Comment s'organisent les **revues d'habilitation** utilisateurs (profils, droits, périmètres, date d'effet...) et avec quel cadencement.

Les **droits d'accès** à la solution doivent permettre des restrictions, quels sont les profils prévus dans la solution ? Comment est géré le **périmètre des données** dont l'utilisateur est responsable ?

Comment se traduit **l'identifiant unique** et **l'authentification forte** ?

Il ne doit pas être possible d'usurper les droits d'un **administrateur** de la solution en exploitant une faiblesse du système d'authentification. Comment le garantisiez-vous ?

3.2.6 Confidentialité des données

Décrivez vos règles de confidentialités.

Quel est votre niveau de conformité par rapport au standard PCI-DSS, ISO 27001 sur les bonnes pratiques de sécurité de l'information ?

Quelle est la politique de sécurité de l'éditeur, ses procédures ?

Quel est votre avancement concernant le nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles ("RGPD" ou "GDPR"), applicable à compter de mai 2018.

Les données de SOCIETE X traitées par la solution ne doivent en aucun cas faire l'objet d'un traitement non autorisé. Comment pouvez-vous le garantir ?

Indiquez les obligations légales (« patriots Act », autres ?) et si une telle situation est possible.

Quels sont les mécanismes de **cryptages de données** ? Sont-ils disponibles en natif dans la solution proposée ? La solution permet-elle l'utilisation de système de cryptage externe ?

Dans le cadre d'un SaaS, quels sont les mécanismes garantissant le **cloisonnement entre les environnements/données** clients partageant une infrastructure mutualisée (Firewall, VLAN, partition virtuelle de stockage) ?

Dans le cadre de la traçabilité des actions sur les données, toutes les actions de consultations et modifications doivent être tracées dans des logs et consultables. Décrivez la rétention, le processus et les délais de mise à disposition des données.

Comment se décline le processus de suppression définitive des données.
Décrire les processus de **mise en archivage et de purges**.

3.2.7 Sécurité des échanges

Pour l'ensemble des flux applicatifs et utilisateurs, une **identification/authentification des partenaires** est nécessaire. Comment garantissez-vous l'Intégrité, la disponibilité et la confidentialité des échanges ?

Préciser comment les flux d'interconnexion d'entrée/sortie sont sécurisés et les **données personnelles cryptées**. Quelles normes d'HTTPS utilisez-vous ?

Quels sont les API standards proposées par la solution ? L'éditeur doit fournir le **catalogue des API ou web services consommables**. Indiquer à quoi elles servent et dans quels processus elles sont appelées.

Indiquer si vous pouvez utiliser en standard des APIs externes ou connecteurs, lesquelles et avec quels éditeurs.

Est-il possible d'interfacer votre **supervision** aux outils de SOCIETE X qui centralisent la supervision du SIRH ? Si oui comment, en asynchrone ou avec API ?

3.2.8 Audits de conformité

Quelles sont les **normes de développement WEB** utilisées ?

Quels sont les **standards de sécurité** appliqués pour répondre aux failles de sécurité et vulnérabilités ?

3.2.9 Contraintes réglementaires et légales

Quels sont les moyens d'« **auditabilité** » du système ? Qui effectue l'audit ?

3.3 Disponibilité

Est-ce que le service est **ouvert aux utilisateurs** sans interruption ?

Quelles sont les limites et contraintes d'un point de vue technique et utilisateurs ?

3.4 Sauvegarde et restauration

Quelle est la politique sur les **sauvegardes** ?

Que proposez-vous en terme de **restauration** (Conservation, délais, contraintes multi-clients) ?

3.5 Volumétrie et performance

3.5.1 Volumétrie du périmètre France

Volumétrie demandes adressées : x million de demandes adressées en 201x

Volumétrie des salariés : 100000

Volumétrie des ARH (utilisateur Assistant RH) : 700

Nombre de connexions:

- Environ 1000 salariés se connectent en une heure, allant jusqu'à 10000.
- 700 ARH se connectent en une heure

3.5.2 Performance attendue

Quels sont les SLA que vous offrez en terme de disponibilité du service, RTO (durée maximale d'interruption admissible), RPO (perte de données maximale admissible), horaires d'accès à l'application (24/24, 7j/7 ?), délais de traitement d'un incident/anomalie critique ou majeure, délais pour répondre à une évolution en spécifique SOCIETE X ?

3.5.3 Modalités de facturation

Quelles sont les métriques utilisées pour le calcul des coûts (licences éditeur, volume de demandes, nombre d'utilisateurs, population couverte, service 'on demand' le cas échéant, nombre de CPU,...) ? Est-ce que les profils utilisateurs entrent en compte (module utilisés selon profil) ?

Quelle est la durée du contrat et les possibilités de renégocier en cours de contrat ? Quelle flexibilité est accordée si les métriques changent ?

Que prend en compte le coût d'usage éditeur ? Décrire son modèle ?

Quelles sont les limites (par ex, existe-t-il un seuil max d'incidents remontés par an par le client SOCIETE X,...) ?

3.6 Périmètre

La solution doit être **multi-sociétés juridiques** et pouvoir prendre en compte les données d'organisation de SOCIETE X ou de ses filiales conformément à la politique d'extension SOCIETE X par l'arrivée de nouvelles filiales.

Qu'est-il prévu dans le cadre d'une extension de périmètre, nouvelle filiale, réorganisation, absorption, fusion... ?

Comment la solution évolue-t-elle dans la perspective d'une extension à un périmètre groupe ? Gestion de **plusieurs langues**, et de **fuseaux horaires**.

3.7 Accessibilité

La solution doit être accessible par les outils mobiles de communication : portables, tablettes, ... Préciser apps native ou web App pour un device mobile.

Quelles sont les **fonctionnalités accessibles en mobile** ?

La solution doit être **accessible aux malvoyants**. Préciser le niveau d'accessibilité numérique (WCAG 2.0) supporté par la solution en front office et en back : A, AA ou AAA

3.8 Ergonomie et facilité d'appropriation

Quel est le niveau de maturité nécessaire et les **formations requises** (accompagnement, mooc, bac à sable, base formation, langue utilisée....), pour l'utilisation de l'outil par un salarié/manager et par un utilisateur/ARH

Existe-t-il un système **d'aide en ligne** pour accompagner les utilisateurs ? Est-il inclus dans le standard du produit ? Si oui précisez ?

3.9 Projet

Précisez les modalités projet par rapport à une **expérience déjà menée** (délais de déploiement,...) Utilisez-vous une **méthode Agile** ? Si oui laquelle ?

La mise en œuvre de la solution nécessite-t-elle de passer par un intégrateur ? Si oui quels sont les intégrateurs référencés avec lesquels vous êtes partenaire ?

La mise en œuvre d'un **POC** sur une partie représentative de la solution est-elle envisageable ? Si oui dans quelles conditions ?

Pouvez-vous nous indiquer où sont localisées vos **équipes projets** et dans quelle langue s'expriment-elles ?

Disposez-vous d'une communauté de clients ou d'un **club d'utilisateurs** ?

3.10 Run, supervision et exploitation

Précisez la maintenance et la **gestion des changements** sur les équipements et les logiciels. Engagements de mise à jour ? Roadmap produit et périodicité des releases ?

Quelle est la procédure de gestion des patchs/mises à jour des composants de la solution (veille sur les vulnérabilités, décision de mise à jour, installation) ?

Dans le cas d'une offre **SaaS**, le service est-il **scalable** selon la charge courante ? Quelles sont les règles établies et sous quels délais ?

Quels sont les **environnements hors production** utilisés dans vos processus projet et TMA et expliquer comment vous garantissez l'anonymisation des données pour ces environnements ?

3.11 Réversibilité

Quels sont vos engagements en fin de contrat ?

Quelles sont les conditions de résiliation ?

4 Modalité du projet

4.1 Planning du RFI

- Remise du présent document : **JJ/MM/AAAA**
- Présentation de la solution envisagée : **entre le JJ/MM/AAAA et le JJ/MM/AAAA -**
- Annonce des sociétés retenues pour l'étape suivante : **Avant le JJ/MM/AAAA**
- Créneaux possibles de présentation:

Attention : Merci de confirmer votre rendez-vous auprès de votre interlocuteur SOCIETE X :

Prenom NOM
Adresse email:
Téléphones : + 33 xxx

4.2 Questions/réponses

Les questions seront référencées dans le fichier suivant :

4.3 Autres éléments :

La présentation générale devra couvrir l'intégralité du périmètre du RFI. Elle pourra également présenter le périmètre fonctionnel complet de la solution.

[Texte]

5 Annexes

Trame de réponse

	Synthèse RFI	Réponse	Couverture	Commentaire(s)	Référence(s)
		Standard/ Paramétrable/ Spécifique (et délais si spécifique)	(partielle/ complète)	Préciser les aspects partiels et paramétrables de la solution	Normes, doc...
	Formuler (Salarié)				
	Disposer d'un assistant digital				
FOR-SAL-E01-001	Je veux formuler ma demande en langage naturel afin d'accéder facilement les informations dont j'ai besoin				
FOR-SAL-E01-002	Je veux être assisté dans la précision de ma demande afin d'obtenir la bonne information				
FOR-SAL-E01-003	Je veux valider la bonne compréhension/formulation de ma demande afin de m'assurer une réponse cohérente par rapport à mon besoin				
	Etre connu et reconnu				
FOR-SAL-E02-001	Je veux que mon historique soit connu de mon interlocuteur afin de simplifier la compréhension de ma demande et de ne pas avoir à répéter le contexte de ma demande en cas de réitération de sollicitations pour celle-ci				
	Faciliter l'émission d'une demande				

FOR-SAL-EO3-001	Je veux pouvoir faire mes demandes de n'importe où afin de gagner du temps				
	Formuler/émettre une demande				
	Avoir un interlocuteur unique pour mes dossiers complexes				
	Simplifier le nombre de canaux de contact				
	Formuler (Manager / Filière RH)				
FOR-FRH-E01-001	Je veux pouvoir bénéficier d'une prise en charge prioritaire pour mes dossiers complexes afin de ne pas avoir à réitérer ma demande				
FOR-FRH-E02-001	Je veux être orienté sur le bon canal en fonction de ma demande afin de gagner du temps				
	Suivre (Salarié)				
SUI-SAL-E01-001	Je peux pouvoir être notifié de chaque changement d'état de ma demande afin de m'assurer que le traitement de ma demande est en cours				
SUI-SAL-E02-001	Je veux un délai moyen de traitement moyen pour ma demande ou une date de réalisation en paie afin de savoir quand ma demande sera traitée				
SUI-SAL-E02-002	Je veux être alerté de toute augmentation de délai de traitement initial afin de me rassurer sur le traitement de ma demande				
SUI-SAL-E03-001	Je souhaite ajouter des éléments à ma demande afin de la compléter				
	Suivre (Manager / Filière RH)				
SUI-FRH-E01-001	Je veux disposer de l'état d'avancement des demandes de mon périmètre afin de piloter mon activité				
	Traiter (ARH)				
	Avoir une visibilité sur les demandes				

TRA-FRT-E02-001	Je veux avoir une fiche récapitulative sur le profil du demandeur afin qu'il se sente connu et reconnu				
TRA-FRT-E02-002	Je veux avoir une visibilité sur toutes les demandes en cours et archivées du demandeur afin d'identifier rapidement les possibles répétitions				
TRA-FRT-E02-003	Je veux disposer d'un historique de toutes les actions réalisées sur la demande afin d'identifier rapidement l'action à réaliser				
TRA-FRT-E02-005	Je veux une visibilité seulement sur les demandes que j'ai à traiter afin d'organiser mon travail				
	Trier les demandes				
TRA-FRT-E03-001	Je veux que les demandes soient identifiées par type d'acte afin de savoir si je suis pertinent pour y répondre				
TRA-FRT-E03-002	Je veux pouvoir trier mes corbeilles (la corbeille communes et la corbeille des demandes que j'ai à traiter) afin de retrouver plus facilement une demande				
	Prioriser les demandes				
TRA-FRT-E04-001	Je veux avoir une visibilité sur les demandes urgentes et prioritaires afin de les identifier et de les traiter dans les délais requis				
TRA-FRT-E04-004	Je veux avoir une fonction de sommeil/réveil pour une demande afin de traiter les demandes à temps				
	Réaliser le traitement				
TRA-FRT-E05-007	Je veux créer / modifier / regrouper et clore une demande afin de réaliser son traitement.				
TRA-FRT-E05-002	En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir accéder directement à l'espace d'archivage et l'espace documentaire afin de traiter rapidement et simplement une demande				
TRA-FRT-E05-004	Je veux pouvoir activer/désactiver les accusés de réception et les notifications de fin de traitement afin que le salarié ne soit pas notifié				

	alors que le traitement de la demande n'est pas finalisé				
TRA-FRT-E05-005	je veux disposer d'informations mises à jour en temps réel afin d'être pertinent par rapport à la demande du client				
TRA-FRT-E05-006	Je veux pouvoir ajouter facilement une ou plusieurs pièces jointes distinctes à la demande afin de la compléter				
TRA-FRT-E05-008	Je veux mettre un document à la disposition du salarié depuis l'outil afin de lui fournir.				
TRA-FRT-E05-011	Je veux que toutes les étapes nécessaires au traitement de la demande me soient affichées afin d'en faciliter le traitement				
	Etre alerté des actions à réaliser				
TRA-FRT-E09-001	je veux pouvoir être notifié par un reminder des clients à rappeler afin d'organiser ma journée de travail				
	Informé (Salarié)				
	Disposer et gérer d'un espace RH personnalisable				
INF-SAL-E01-001	Je veux disposer d'un espace RH personnalisable afin de retrouver facilement les informations me concernant et de suivre mes demandes en cours de traitement ou traitées.				
INF-SAL-E02-001	Je veux pouvoir choisir le canal de mon choix pour recevoir des informations afin de recevoir les notifications de traitement de ma demande quel que soit ma situation personnelle (dans l'entreprise, éloigné du service, en déplacement)				
INF-FRH-E01-001	Disposer et gérer un espace RH intuitif				
INF-SAL-E03-001	Je veux être alerté pour bénéficier de mes droits				
INF-SAL-E03-002	Je veux être alerté des actions à mener quand ma situation change (perso/pro)				
	Informé (Manager / Filière RH)				

INF-FRH-E01-001	Je veux disposer d'un espace intégré avec ma page personnelle et ma page Manager/RH afin de réaliser toute l'information dans un espace unique				
	Piloter (Responsable équipe et manager CSRH)				
	Gérer mon équipe				
PIL-RE-E01-001	Je veux un tableau de service actualisé afin de pouvoir gérer mon équipe et les compétences disponibles				
	Piloter l'activité				
PIL-RE-E01-004	Je veux de la visibilité sur le volume et la typologie de l'encours afin de d'optimiser le pilotage de mes activités				
PIL-RE-E02-015	Je veux une vision rapide des alertes et des demandes prioritaires afin de les traiter dans les délais impartis				

		Réponse	Couverture	Commentaire(s)	Référence(s)
		Standard/Paramétrable/Spécifique (délais si spécifique)	(partielle/complète)	Préciser les aspects partiels et paramétrables de la solution	Norme, doc...
	Urbanisme				
NF01	Fournir une description complète des composants fonctionnels et des processus métiers couverts par la solution				
NF01-1	Quelle est la déclinaison du service proposé ? SaaS, Pass, On premise , autres...				
NF01-2	Utilisation d' Open Source ? Dans quelle proportion, pour quel domaine et sous quelles licences ?				
NF02	Définir le pilotage de l'activité				
NF03	Définir le reporting . A partir de quel outil, quel environnement ?				
	Sécurité				
NF04	Comment gérez-vous le SSO Intranet ?				
NF05	Comment gérez-vous le SSO mobile ?				
NF06	Qu'est-il prévu dans le cadre du PRA ? Et où se situe le Datacenter Secours ?				
NF07	Décrivez le dispositif relatif aux accès physiques au Data Center ?				
NF08	Comment exploitez-vous les Logs d'accès et comment les revues d'accès se déroulent avec le client ?				
	Mode SaaS				
NF09	Où est hébergée l' infrastructure ?				
NF10	Où sont hébergées les data ?				
NF11	Quel Cloud est proposé ? Privé/public/hybride				
NF12	Est-ce que les données sont cloisonnées et comment le gérez-vous ?				
NF13	Comment gérez-vous la scalabilité et sous quels délais ?				
	Data				
NF14	Comment garanteez vous l' intégrité des données ?				
NF15	Quel dispositif de surveillance proposez vous pour les Habilitations en maj sur les données ?				

Request For Information MonProjet

		Réponse	Couverture	Commentaire(s)	Référence(s)
		Standard/Paramétrable/Spécifique (délais si spécifique)	(partielle/complète)	Préciser les aspects partiels et paramétrables de la solution	Norme, doc...
NF16	Comment se traduit l'Identifiant unique et l'authentification forte ?				
NF17	Décrivez votre procédure sur la confidentialité des données ?				
NF18	Quelles sont les mécaniques de cryptage de données ?				
	Précisez la solution de mise en archivage et de purge				
	Flux				
NF19	Pour garantir la sécurisation des flux comment gérez vous l'identification/authentification des partenaires ?				
NF20	Quel est votre catalogue des API ?				
NF21	Que proposez-vous pour que notre supervision SOCIETE X puisse s'interfacer avec la solution afin de centraliser la supervision du SIRH ?				
	Audit et standards				
NF22	Quelles sont les normes de développement WEB ?				
NF23	Quelles sont les standards de sécurité appliqués pour répondre aux failles et vulnérabilités ?				
NF24	Comment comptez-vous appliquer la nouvelle directive européenne concernant le règlement général sur la protection des données (RGPD)?				
NF25	Quels sont les moyens d'auditabilité du système ?				

Request For Information MonProjet

		Réponse	Couverture	Commentaire(s)	Référence(s)
		Standard/Paramétrable/Spécifique (délais si spécifique)	(partielle/complète)	Préciser les aspects partiels et paramétrables de la solution	Norme, doc...
	Volumétrie, performances, SLA				
NF26	Quelle volumétrie max est supportée ?				
NF27	Quels sont les SLA que vous offrez à vos clients en terme de disponibilité du service, RTO (durée maximale d'interruption admissible), RPO (perte de données maximale admissible), horaire d'accès à l'application (24h/24, 7j/7 ?), délai de traitement d'un incident/anomalie critique ou majeure, délai pour répondre à un besoin spécifique SOCIETE X ?				
	Projet et Run				
NF28	Quelle est votre politique de sauvegardes ? et que proposez vous en terme de restauration ? délais, contraintes multi-clients ...				
NF29	Quels sont les environnements hors production utilisés dans les processus projet et TMA ? Comment gérez vous l'anonymisation des données pour ces environnements ?				
NF30	La solution doit être multi-sociétés juridiques et pouvoir prendre en compte les données d'organisation d'SOCIETE X™ ou de ses filiales conformément à la politique d' extension SOCIETE X™ par l'arrivée de nouvelles filiales. Comment sont appliquées les extensions de périmètre et comment sont portées les particularités des Sociétés ?				
NF31	La solution est-elle multi-lingue et assure gestion des fuseaux horaires ?				
NF32	Quels sont les processus accessibles depuis un mobile ?				
NF33	Comment garantisiez-vous l'accessibilité malvoyants sur l'outil ?				
NF34	Quel est le niveau de maturité nécessaire (aide en ligne) et les formations requises (accompagnement, mooc, bac à sable, base formation, langue utilisée....) ?				

Request For Information MonProjet

		Réponse	Couverture	Commentaire(s)	Référence(s)
		Standard/Paramétrable/Spécifique (délais si spécifique)	(partielle/complète)	Préciser les aspects partiels et paramétrables de la solution	Norme, doc...
NF35	Quelle est la méthode Agile projet préconisée ?				
NF36	Est-il possible de bénéficier d'un Poc ? détaillez la proposition				
NF37	Quels dispositifs de partage sont à la disposition de vos clients ? Club utilisateurs , communauté...				
NF38	Le cas échéant, quels sont les intégrateurs référencés ?				
NF39	Localisation géographique de la TMA ?				
NF40	Quelle est votre roadmap des changements ?				
NF41	Quelles sont les conditions de réversibilité ?				