



Contrat d'architecture des utilisateurs business

Projet : Foosus géoconscient V2 Client : Foosus



Table des matières

Objet de ce document.....	3
Introduction et Contexte.....	5
La Nature de l'accord.....	6
Objectifs et périmètre.....	6
Objectifs.....	6
Retrouver un taux d'inscription positif.....	6
Améliorer la réputation de Foosus sur le marché.....	7
Sortir de manière itérative et rapide un nouveau produit.....	7
Améliorer la visibilité de la plateforme (BI).....	7
Périmètre.....	7
Parties prenantes, préoccupations et visions.....	8
Conditions requises pour la conformité.....	10
Management du service IT.....	10
RGPD.....	11
Fenêtre temporelle.....	12
Métriques Business de l'architecture.....	12
Accords de service pour l'architecture (y compris accord du niveau de service [ANS]).....	13
Personnes approuvant ce plan.....	15



Information sur le document

Nom du projet	Projet <i>Foosus</i> <i>géoconscient</i> v2
Préparé par :	Stiven GUILLAUME
N° de version du document :	0.1
Titre :	<i>Contrat d'architecture des utilisateurs business</i>
Types d'action :	Approbation, Révision, Information, Classement, Action requise, Participation à une réunion, Autre (à spécifier)
Historique de versions du document	Voir git

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.



Foosus – Projet *géoconscient* V2

- 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.



Foosus – Projet *géoconscient* V2

Introduction et Contexte

Foosus, start-up créée il y a 3 ans, est spécialisée dans le secteur de l'alimentation durable. Son objectif principal est de soutenir l'alimentation locale en mettant les consommateurs en contact avec des producteurs et des artisans locaux. Pour cela, Foosus s'appuie sur une plateforme e-commerce, développée en interne.

Après une forte progression, le nombre de nouveaux clients est stable, la plateforme actuelle de Foosus n'arrivant plus à soutenir les projets de croissance et d'expansion de l'entreprise. De ce fait, Foosus fait le choix de se lancer dans un projet de nouvelle architecture pour évoluer.

Pour arriver à retrouver cette dynamique de progression, l'architecture pourra s'appuyer aussi bien sur des objectifs et contraintes business, que technique.



La Nature de l'accord

Le contrat d'architecture des utilisateur business est un contrat passé entre tous les acteurs de Foosus concernés par le projet.

Ce contrat est un artefact du framework TOGAF.

Objectifs et périmètre

Objectifs

Le nouveau projet à pour objectif la création et le déploiement d'une nouvelle plateforme de commerce électronique, dont le but est de permettre à l'entreprise de renouer avec la croissance, en améliorant son image de marque, et de pouvoir accueillir des nouveau clients, mais aussi des nouvelles régions et services.

Pour arriver a répondre a ces objectif, la plateforme possède une série d'exigences techniques ainsi qu'un contrat de développement et de conception.

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

Retrouver un taux d'inscription positif

Ces derniers mois, le taux d'inscription utilisateur à rapidement chuté. Il doit être amélioré en priorité.

Pour cela, deux leviers sont mis en place :

- La géolocalisation, et donc le géo-ciblage
- L'expansion au sein des marchés locaux

Notre nouveau système doit être conçue pour s'adapter à la croissance de notre base client. De plus, le système doit pouvoir supporter un nombre élevé de nouvelles inscriptions



Améliorer la réputation de Foosus sur le marché

L'instabilité de la plateforme et les interruptions de services ont provoqués une image de marque négative. Foosus doit réduire les interruptions de service visibles par les utilisateur.

Pour cela, Foosus doit mettre en place des process pour réduire le risque de mise en production de solution de mauvaise qualité ou défaillante, et avoir la capacité de mettre en place de nouvelles version, sans pour autant impacter l'utilisateur par des interruptions de service.

Pour atteindre ces objectifs, des solutions et possibilités techniques existent et devront être appliquées.

Sortir de manière itérative et rapide un nouveau produit

Le développement de la nouvelle plateforme se fera sous forme de sprints, avec la mise en place de fonctionnalité au fil de l'eau, et non pas une livraison complète à une date précise comme pourrait impliquer une méthodologie en cascade ou du cycle en V.

De ce fait, une cohabitation de la plateforme existante et de la nouvelle plateforme devra être en place. Le système historique sera gardé en mode maintenance.

Améliorer la visibilité de la plateforme (BI)

Le nouveau système doit permettre d'offrir en temps réel des connaissances et une vision de la santé de la plateforme, d'un point de vue technique comme d'un point de vue commercial.

La mise en place d'un système de rapport complet n'est pas exigé, mais est fortement incité. De plus, une vision « Business intelligence » est à inclure dans le design d'architecture.

Périmètre

L'utilisation de méthode AGILE pour la gestion et la mise en place du projet implique qu'une des facette du périmètre fonctionnel, au sens premier du terme, soit abandonné.

Les questions de délais de développement et de budgets ne sont plus impératifs, comme ils pourraient être dans le cas de gestion de projet avec la méthode de cycle en V ou de wartefall (cascade). Une estimation pourra être faite une fois la totalité des différentes User-



Foosus – Projet *géoconscient* V2

Stories écrites et le backlog projet effectué.

Néanmoins, des contraintes sont présentes, au moins au niveau de la phase d'étude :

- Projet initial approuvé pour un coût de 50 000\$
- Période de 6 mois pour la définition de l'architecture, et la préparation d'un projet de suivi afin de développer un prototype
- Une architecture qui doit permettre d'obtenir le meilleur rapport qualité-coût
- Une architecture pouvant inclure de nouveaux composants personnalisés ou des composants déjà existant pour favoriser la flexibilité, la stabilité et l'extensibilité

D'un point de vue plus technique, les directives suivantes doivent être si possible appliquées, ou à défaut s'en rapprocher le plus possible :

- Solution open source préférables aux solutions non open sources
- Support continu des composants à prendre en compte à la sélection
- Rester dans la même pile technologique pour tous les micro-services composant l'application

Parties prenantes, préoccupations et visions

Partie prenante	Préoccupation	Vision (cible)
Ash Callum : CEO (Chief Executive Officer)	Business Visibilité de la plateforme	L'expansion au sein des marchés locaux et le fait de fournir du géo-ciblage sont vus comme des facteurs critiques pour toucher une gamme plus large d'utilisateurs.



Foosus – Projet *géocoscient* V2

<p>Daniel Anthony : CPO (Chief Product Officer)</p> <p>Natasha Jarson : CIO (Chief Information Officer)</p> <p>Peter Parker : CTO (Chief Technology Officer)</p>	<p>Architectural</p> <p>Innovation technique rapide</p> <p>Visibilité de la plateforme</p>	<p>Un périmètre clair est un besoin pour l'entreprise, pour assurer que chaque incrément soit considéré selon son impact sur le fait de fournir les capacités business nécessaires et de soutenir la croissance à venir de Foosus.</p>
<p>Jack Harkness : COO (Chief Communications Officer)</p>	<p>Visibilité de la plateforme</p>	<p>Besoin de mettre en place un design d'architecture qui nous offre en temps réel des connaissances et une vision de la santé de la plateforme techniquement et d'un point de vue commercial</p>
<p>Jo Kumar : CFO (Chief Financial Officer)</p>	<p>Architectural Business</p> <p>Innovation technique rapide</p>	<p>Des process pour réduire le risque de sortir des solutions qui échouent ou qui soient de mauvaise qualité</p> <p>La capacité de sortir de nouvelles versions de notre plateforme sans impacter l'utilisateur par des interruptions de service</p>
<p>Christina Orgega : CMO (Chief Marketing Officer)</p>	<p>Innovation technique rapide</p> <p>Visibilité de la plateforme</p>	<p>L'apprentissage doit être au cœur de notre état cible de l'architecture</p> <p>La plateforme doit être conçue en gardant à l'idée l'extensibilité et la personnalisation des fonctionnalités</p>



Conditions requises pour la conformité

Management du service IT

Le management du service IT, au-delà du développement et à la suite du projet devrait, dans l'idéal, respecter des bonnes pratiques de qualité (standard ISO 9001) et ITIL

Le couplage de ce standard qualité et ce framework se font s'approcher du standard ISO/IEC 20000

Cette norme est la norme internationale sur les services de gestion IT, permettant aux entreprise IT de garantir que leur processus de gestion IT sont conformes aux besoins de l'entreprise et aux bonnes pratiques internationales.

De ce fait, le management du service IT devra répondre aux critères suivants :

- **Orientation client** : Les processus utilisés prennent en compte l'environnement « business »
- **Leadership** : La direction doit faire preuve de son engagement. Il peut lui être demandé un arbitrage dans des problematiques techniques
- **Participation du personnel** : Chaque parties prenantes doivent être engagées et responsabilisées
- **Approche processus** : Les processus et les responsabilités doivent être définie pour pouvoir atteindre les objectifs
- **Approche système à la gestionnaire** : L'entiereté des activités doivent être couvertes par les processus. Pas seulement l'IT
- **Amélioration continue** : L'organisation doit continuellement améliorer l'efficacité et le rendement de son système, via des objectifs de gestion, des audits des actions préventives...
- **Approche objective à la prise de décision** : Les décisions doivent être prise de manière objective, en se basant sur des faits ou des données chiffrées (KPI)



Foosus – Projet *géoconscient* V2

- **Relations mutuellement favorables entre fournisseurs** : La relation entre les prestataires de service et ses fournisseurs doit être de qualité et sans failles

RGPD

Les nouvelles lois en vigueur dans l'Europe pour la protection des données et des utilisateurs, annoncées dans le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), doivent être prises en compte et appliquées dès la conception de du projet.

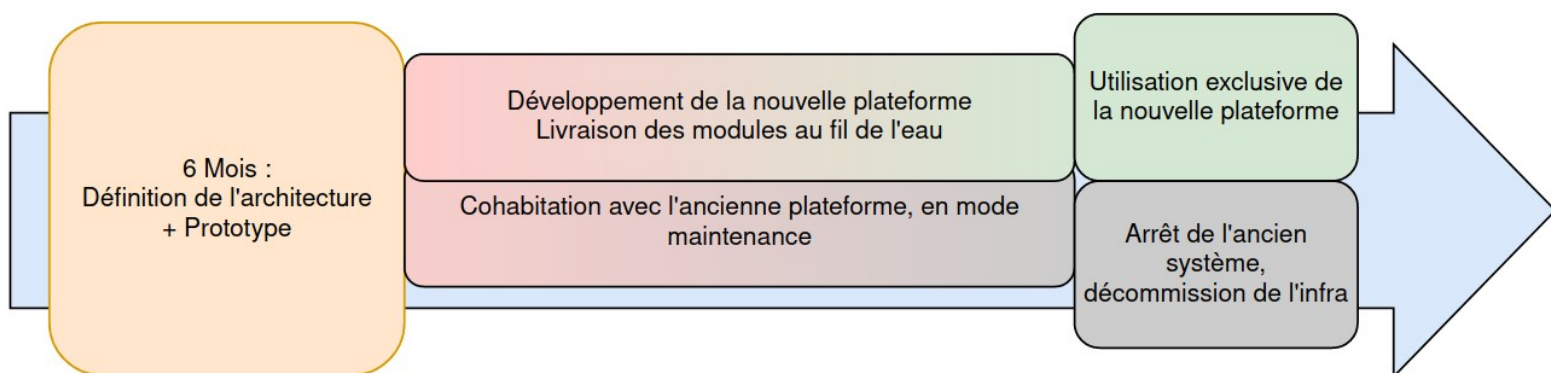
4 bons réflexes doivent être mis en avant pour appliquer le RGPD :

- Constituer un registre de vos traitements de données
- Ne collecter que ce qui est nécessaire
- Respecter le droit des personnes en matière de consultation, rectification ou suppression de données
- Sécuriser les données

Objectif → plan qualité → responsable



Fenêtre temporelle



Métriques Business de l'architecture

Les métriques suivantes seront utilisées pour déterminer le succès de ce travail d'architecture :

Métrique	Valeur cible	Justification	Notes supplémentaires
Nombre d'adhésion par jour	+10 %		Est considéré comme étant une adhésion valide une inscription avec validation du compte par mail
Adhésion de producteurs	4 par mois	Actuel : 1,4 par mois	



alimentaires			
Délais moyen de parution	<1 semaine	Actuel : 3,5 semaine	
Taux d'incident de prod P1	< 1 par mois	Actuel >25 par mois	La mise en place d'un outil de ticketing qui soit « Itil compliant » est à prévoir

Les différentes métriques seront accessible via l'outil de ticketing (pour les taux d'incident de production P1), ou l'outil de reporting et de Business Intelligence.

Accords de service pour l'architecture (y compris accord du niveau de service [ANS])

Les services suivants sont convertis par cet accord :

- Couverture de service 24/7.
- La mise en place d'un outils de gestion des incidents respectant les bonnes pratiques ITIL doit être faite, avec une priorisation des incidents en fonction de la gravité de l'impact, du nombre d'utilisateurs impactés et de la récurrence des incidents.
- Tout changement à la suite du projet doit être fait en respectant le workflow préconisé par ITIL : (revoir, car pas trop agile tout ça)
 - Soumission de la demande
 - Planification
 - Approbations



Foosus – Projet *géoconscient* V2

- Mise en production
- Exament
- Fermeture

Une indisponibilité maximum annuelle est mise en place, suivant les critères suivants :

Module	Disponibilité mensuelle
Infrastructure	Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %
Support utilisateur N1 → N3	Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %
Fonctionnalités applicatives	Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %



Personnes approuvant ce plan

Valideur	Domaine de responsabilité	Date
<i>Ash Callum</i>	<i>Domaine business</i>	
<i>Daniel Anthony</i>	<i>Domaine Business</i>	
<i>Christina Ortega</i>	<i>Domaine Business</i>	
<i>Jo Kumar</i>	<i>Domaine Business</i>	