**http://www.parc-templemars.com/images/logo_entreprises/logo_sato.gifRue Jacques Messager  
Parc d'activités B  
59175 TEMPLEMARS**

**Cahier des charges fonctionnel**

**Expression du besoin pour une solution future progicialisée**

**Date de dernière modification :**

**18 Novembre 2013**

**Matthieu Jagoury**

**Grégoire Meurillon**

**Marianne Stalter**

# **Préambule**

Le présent document, intitulé « Cahier des charges fonctionnel, Expression du besoin pour une solution future progicialisée », est constitué de 7 sections :

* Présentation de l’entreprise ;
* Analyse de l’existant ;
* Processus, analyses et limites ;
* Système d’informations cible ;
* Questions techniques soumises aux réponses du soumissionnaire ;
* Dossier commercial ;
* Recommandations générales.

Ce document sera appelé EBG (Expression du Besoin Général).

# **Sommaire**

[Section A : Présentation de l’entreprise 6](#_Toc372278073)

[A1 : Historique 6](#_Toc372278074)

[A2 : Présentation globale 6](#_Toc372278075)

[Section B : Analyse de l’existant 7](#_Toc372278076)

[B1 : Principaux acteurs du système d’informations 7](#_Toc372278077)

[B2 : Les modèles de communication 7](#_Toc372278078)

[B2.1 : Modèle Conceptuel de Communication 7](#_Toc372278079)

[B2.2 : Acteurs et Messages 8](#_Toc372278080)

[B3 : Eléments stratégiques 9](#_Toc372278081)

[B4 : Les architectures 9](#_Toc372278082)

[B4.1 : Domaines fonctionnels 9](#_Toc372278083)

[B4.2 : Architecture fonctionnelle 10](#_Toc372278084)

[B4.3 : Architecture matérielle et réseaux 10](#_Toc372278085)

[B5 : Plan du bâtiment principal 13](#_Toc372278086)

[Section C : Processus, analyse critique, limites et contraintes 14](#_Toc372278087)

[C1 : Processus, fonctionnels et organisationnels, actuels 14](#_Toc372278088)

[14](#_Toc372278089)

[C2 : Analyse critique globale 15](#_Toc372278090)

[C3 : Limites et contraintes 15](#_Toc372278091)

[Section D : Système d’informations cible 16](#_Toc372278092)

[D1 : L’architecture matérielle 16](#_Toc372278093)

[D2 : La base de données 16](#_Toc372278094)

[D3 : Le câblage et les équipements périphériques 18](#_Toc372278095)

[D4 : L’architecture logicielle 18](#_Toc372278096)

[D4.1 : Principaux modules fonctionnels attendus 18](#_Toc372278097)

[D4.2 : Principaux objectifs attendus 21](#_Toc372278098)

[D5 : Objectifs pour le système d’informations cible 22](#_Toc372278099)

[Section E : Cadre de réponses 29](#_Toc372278100)

[E1 : Spécifications techniques 29](#_Toc372278101)

[E1.1 : Caractéristiques générales 29](#_Toc372278102)

[E1.2 : Architecture matérielle 29](#_Toc372278103)

[E1.3 : Architecture logicielle 29](#_Toc372278104)

[E1.4 : Interface utilisateur 30](#_Toc372278105)

[E2 : Spécifications fonctionnelles 30](#_Toc372278106)

[E2.1 : Généralités fonctionnelles 30](#_Toc372278107)

[E2.2 : Gestion des produits 31](#_Toc372278108)

[E2.3 : Gestion des clients 31](#_Toc372278109)

[E2.4 : Gestion des règlements 32](#_Toc372278110)

[E2.5 : Gestion des bons 32](#_Toc372278111)

[E2.6 : Editions 32](#_Toc372278112)

[Section F : Dossier commercial 33](#_Toc372278113)

[F1 : Présentation du soumissionnaire 33](#_Toc372278114)

[F2 : Proposition commerciale pour la solution progicielle 33](#_Toc372278115)

[F2.1 : Descriptif du progiciel 33](#_Toc372278116)

[F2.2 : Contrat de droit d’usage 33](#_Toc372278117)

[F2.3 : Modalités de tarification 33](#_Toc372278118)

[F2.4 : Garanties 34](#_Toc372278119)

[F2.5 : Maintenance 34](#_Toc372278120)

[F2.6 : Documentation 34](#_Toc372278121)

[F2.7 : Assistance au démarrage 35](#_Toc372278122)

[F2.8 : Formation 35](#_Toc372278123)

[F3 : Proposition commerciale pour les solutions matérielles 36](#_Toc372278124)

[F3.1 : Descriptif des matériels 36](#_Toc372278125)

[F3.2 : Contrat du droit d’usage 36](#_Toc372278126)

[F3.3 : Modalités de tarification 36](#_Toc372278127)

[F3.4 : Garanties 37](#_Toc372278128)

[F3.5 : Maintenance 37](#_Toc372278129)

[F3.6 : Documentation 37](#_Toc372278130)

[F3.7 : Assistance au démarrage 38](#_Toc372278131)

[F3.8 : Formation 38](#_Toc372278132)

[F4 : Proposition commerciale pour les modules spécifiques 38](#_Toc372278133)

[F4.1 : Descriptif des modules spécifiques 38](#_Toc372278134)

[F4.2 : Contrat du droit d’usage 39](#_Toc372278135)

[F4.3 : Modalités de tarification 39](#_Toc372278136)

[F4.4 : Garanties 39](#_Toc372278137)

[F4.5 : Maintenance 40](#_Toc372278138)

[F4.6 : Documentation 40](#_Toc372278139)

[F4.7 : Assistance au démarrage 41](#_Toc372278140)

[F4.8 : Formation 41](#_Toc372278141)

[F5 : Présentation du coût global de la solution 41](#_Toc372278142)

[F5.1 : Coûts d’investissement en licence de logiciels 41](#_Toc372278143)

[F5.2 : Coûts d’investissement en matériel 42](#_Toc372278144)

[F5.3 : Coûts d’investissement en développement spécifique 42](#_Toc372278145)

[F5.4 : Coûts d’investissement en prestations de mise en service 43](#_Toc372278146)

[F5.5 : Coûts de fonctionnement 44](#_Toc372278147)

[F5.6 : Coût global estimé 45](#_Toc372278148)

[Section G : Recommandations générales 46](#_Toc372278149)

[G1 : Cycle de vie 46](#_Toc372278150)

[G2 : Phase migratoire 46](#_Toc372278151)

[G2.1 : Phase 1 : Préparation des données 46](#_Toc372278152)

[G2.2 : Phase 2 : Spécification d’interface de migration 46](#_Toc372278153)

[G2.3 : Phase 3 : Conception et développement 46](#_Toc372278154)

[G2.4 : Phase 4 : Tests de fonctionnement 46](#_Toc372278155)

[G2.5 : Phase 5 : Basculement 46](#_Toc372278156)

[G3 : Réception provisoire – Réception définitive 46](#_Toc372278157)

[G3.1 : Réception provisoire 46](#_Toc372278158)

[G3.2 : Réception définitive 47](#_Toc372278159)

[G4 : Aspects contractuels 47](#_Toc372278160)

[G5 : Principes de collaboration future 47](#_Toc372278161)

Section A : Présentation de l’entreprise

A1 : Historique

Cette entreprise, créée en 1977, est une structure dynamique en croissance régulière depuis sa création tant en effectif qu’en chiffre d’affaires.

Le système d’informations actuel de l’Étiquetage rationnel a été mis en place fin 1993 - début 1994, il concerne globalement les domaines de gestion commerciale, comptabilité (standard, échéancier, balance âgée, relances, relevés, bordereau de remise en banque), achats, transports et stocks.

Quant à la gestion de production, elle a été mise en place en 1996.

A2 : Présentation globale

L’entreprise « l’Étiquetage rationnel S.A. » est une société anonyme spécialisée dans la distribution de systèmes d’étiquetage de la SATO Corporation de Tokyo, société fondée en 1940, leader en Asie dans ce domaine et occupant 1 900 personnes dans le monde. SATO est le seul fabricant japonais totalement autonome, concevant et produisant dans ses usines 100% de la gamme distribuée :

* Pinces à étiqueter manuelles,
* Imprimantes thermiques et transfert thermique,
* Système de pose automatique d’étiquettes,
* Consommables (rubans encreurs, étiquettes, etc..).

L’Étiquetage rationnel commercialise cette gamme de produits en France, fabrique des étiquettes et entretient avec ses clients un service après-vente.

Les activités de l’Étiquetage rationnel ne peuvent être comprises si on ne les replace pas dans leur environnement de marché. Ces activités (essentiellement déclinées autour du marché de l’étiquetage), se résument aux métiers suivants :

* Production d’étiquettes spécifiques,
* Service après-vente,
* Logistique,
* Commerce,
* Gestion,
* Gestion Qualité.

Les applicatifs de gestion s’avèrent difficilement évolutifs et ne peuvent, sauf au prix d’un investissement important, passer le cap de l’an 2000 et intégrer le passage à l’Euro.

Investissement qui ne semble pas raisonnable compte tenu du niveau de couverture fonctionnelle des applications actuelles.

À ce problème, il convient d’ajouter que l’entreprise souhaite profiter de la démarche Schéma Directeur pour effectuer une réflexion de fond sur son organisation et ses processus dans le cadre de l’application des lois Aubry.

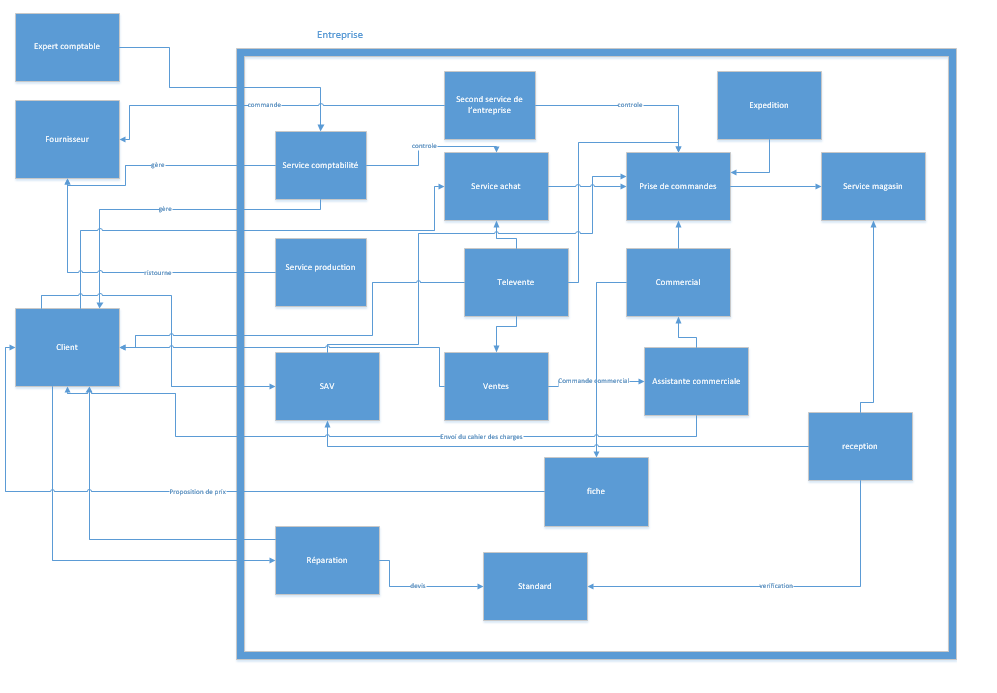
Section B : Analyse de l’existant

B1 : Principaux acteurs du système d’informations

Les principaux acteurs du système d’informations sont les personnes qui vont utiliser directement le progiciel, c’est-à-dire :

* Service « prise de commande »
* Service « comptabilité »
* Service « achat »
* Service « vente » et « télévente »
* Le commercial
* Le SAV
* Le magasinier

B2 : Les modèles de communication

B2.1 : Modèle Conceptuel de Communication

B2.2 : Acteurs et Messages

* Le responsable du service interne en cas de rupture de stock ou de réapprovisionnement de stock, rempli une fiche. Le responsable des achats émarge la fiche pour spécifier qu’il l’a reçu et remet une copie au service concerné.
* Le service de l’entreprise peut émettre une commande chez un fournisseur
* Le service « prise de commande » effectue l’entrée en stock des articles livrés. Il note les livraisons à effectuer, il reçoit la feuille du SAV ainsi que le bon de livraison et il émet un bon de préparation pour le SAV.
* Le service « comptabilité » édite le journal des ventes, les encours fournisseur (relation avec les fournisseurs) et la balance « âgées ». Il récupère les factures fournisseurs (contrôlé et validée) et les enregistrent sur le système centra, il saisit aussi les chèques et le règlement fournisseur et client et enfin il se charge de la créance des clients et de leur suivi.
* Le service « achat » remet les factures contrôlées au service « règlement fournisseur », il contrôle les factures de transport, il gère les commandes de consommables et il exécute la procédure achat et crée le code du produit manquant
* Le service « production » accorde des ristournes aux fournisseurs.
* Le service « télévente » réveil les clients en sommeil et concerne uniquement les ventes de pinces et les consommables de ce produit et il fait les bons de commande.
* Le service « facturation » reçoit les bons de commande.
* L’assistance commerciale réalise le cahier des charges et le tableau de statistiques sur la production des propositions de prix et elle gère les commandes de consommables.
* Le commercial rempli la fiche pour que la proposition de prix du client soit effectué et il gère les commandes des consommables.
* Le SAV prend la commande d’achat des pièces de rechanges ainsi qu’un devis pour chaque réparation, il remplit une fiche d’intervention et un bon de commande que le client doit émarger. Il contrôle le bon fonctionnement des machines neuves et se charge de réceptionner le bon de commande et d’établir un bon de préparation qu’il donnera au service « expédition ».
* L’expert-comptable gère une partie de la comptabilité (déclaration fiscales et sociales, paye).
* La réception compte le nombre et l’état des colis et remet le bon au responsable du SAV.
* L’expédition pèse le colis et compte le nombre de carton pour pouvoir remplir le bon de préparation que le SAV lui a fourni et il remplis un cahier de transporteur.
* Le standard saisie les devis de réparation des pinces et des imprimantes, il saisit aussi des courriers de relance de proposition de réparation ainsi que des factures « proforma » pour les clients étrangers et enfin il réceptionne les factures de transport.
* La direction financière achète les fournitures de bureau et contrôle la frappe logicielle.

B3 : Eléments stratégiques

L’entreprise « étiquetage rationnel S.A » est spécialisée dans la distribution de système d’étiquetage de la SATO Corporation qui est le leader dans son domaine. La SATO corporation est le seul fabricant japonais autonome.

De plus, l’activité de l’entreprise « étiquetage rationnel S.A » cible 6 métiers en particulier (Production d’étiquettes spécifiques, service après-vente, logistique, commerce, gestion, gestion qualité) ce qui permet de se spécialiser.

L’entreprise « étiquetage rationnel S.A » est en croissance régulière depuis sa création grâce à sa spécialisation et la fidélisation de ses clients (grâce notamment à son SAV), ce qui permet à l’entreprise d’avoir des clients régulier.

B4 : Les architectures

B4.1 : Domaines fonctionnels

**Domaine commercial**

* La gestion des devis et des données techniques.
* La gestion des commandes et des stocks de produits finis.
* La gestion des tarifs, des remises.
* La gestion des expéditions.
* La gestion de la facturation.
* La mise en œuvre de l’E.D.I.
* La gestion des impayés : relances, litiges.
* Les tableaux de bord.

**Domaine de la fabrication**

* La planification des besoins : matières, outillage.
* La gestion des achats et de l’outillage.
* La gestion des stocks des matières, composants et consommables, disponibilité de l’outillage.
* La gestion des lancements de fabrication et l’entrée en stock des produits finis.
* Le suivi de fabrication : temps, consommation, qualité.
* La gestion de la maintenance des équipements.
* Les tableaux de bord de production.

**Domaine des achats**

* Le processus de gestion des achats : du besoin matières premières, produits finis et consommables aux paiements des factures fournisseurs.

**Domaine de la gestion de la qualité**

* Le processus de gestion de la documentation du système qualité.
* Le processus de gestion des non conformités : nature et coûts.
* La gestion de la traçabilité des flux physiques.
* Les revues de direction et les audits internes.

**Domaine de la gestion administrative**

* La comptabilité générale.
* La comptabilité analytique et l’analyse des prix de revient : écarts prix devisés et coûts réels, marge et bilan.
* Le système de pilotage d’entreprise.
* La gestion du personnel.

B4.2 : Architecture fonctionnelle

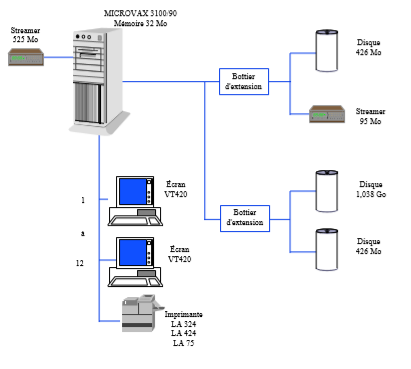
Le système d’exploitation est VMS pour 8 utilisateurs.

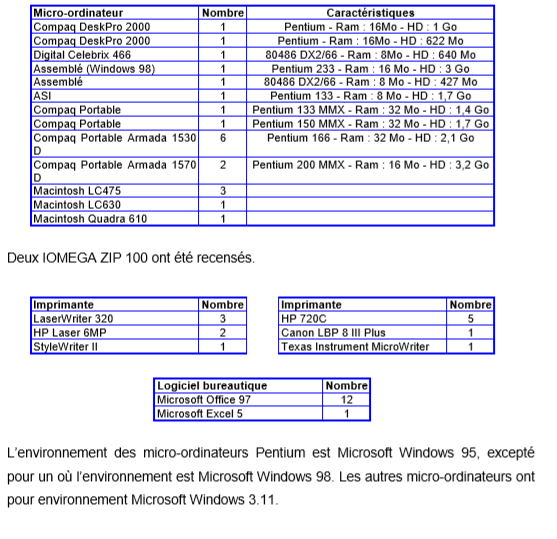
Les outils informatiques sont :

* DEC Forms en Run Time
* Oracle (pour 8 utilisateurs) contenant :
  + RDBMS (gestionnaire de la base de données),
  + Export (déchargement logique des données),
  + Import (Chargement logique des données),
  + SQL Loader (Chargement des données externes),
  + Explain (visualisation du comportement de l’optimiseur de requêtes Oracle),
  + TK-Proff (détermination de la consommation des transactions),
  + SQL - DBA (environnement d’administration de la base de données),
  + TPO (gestion du transactionnel).
* SQL Forms (développement d’applications interactives)
* SQL Menu (langage de définition des contrôles et de manipulation de données)
* SQL ReportWriter (développement de tout type d’état)
* SQL Plus (langage de définition d’objets relationnels)

B4.3 : Architecture matérielle et réseaux

La définition des éléments de l’architecture actuelle est basée sur un environnement Digital qui est la colonne vertébrale de l’entreprise l’Étiquetage rationnel. Autour de cette architecture, on trouve des micro-ordinateurs de bureau de la marque Compaq, des imprimantes laser de type HP, des imprimantes matricielles, des Macintosh et des PC portables.

Le plan d’ensemble de la colonne vertébrale de l’entreprise est schématisé selon la figure ci-après :

L’environnement des micro-ordinateurs Pentium est Microsoft Windows 95, excepté pour un où l’environnement est Microsoft Windows 98. Les autres micro-ordinateurs ont pour environnement Microsoft Windows 3.11.

Le microVax 3100, modèle 90 comprend :

* Un calculateur performance 20 VUP’S ;
* Une mémoire centrale 32 Mo ;
* 4 Entrées/Sorties pour écrans et imprimantes

Le streamer de 525 Mo sert pour la sauvegarde des fichiers, tandis que le streamer de 95 Mo sert au chargement des logiciels.

Le système d’entrées / sorties est amplifié par un multiplexeur 8 entrées / sorties pour écrans et imprimantes.

Les imprimantes LA324 et LA 424 sont des imprimantes 400 cps en 132 colonnes.

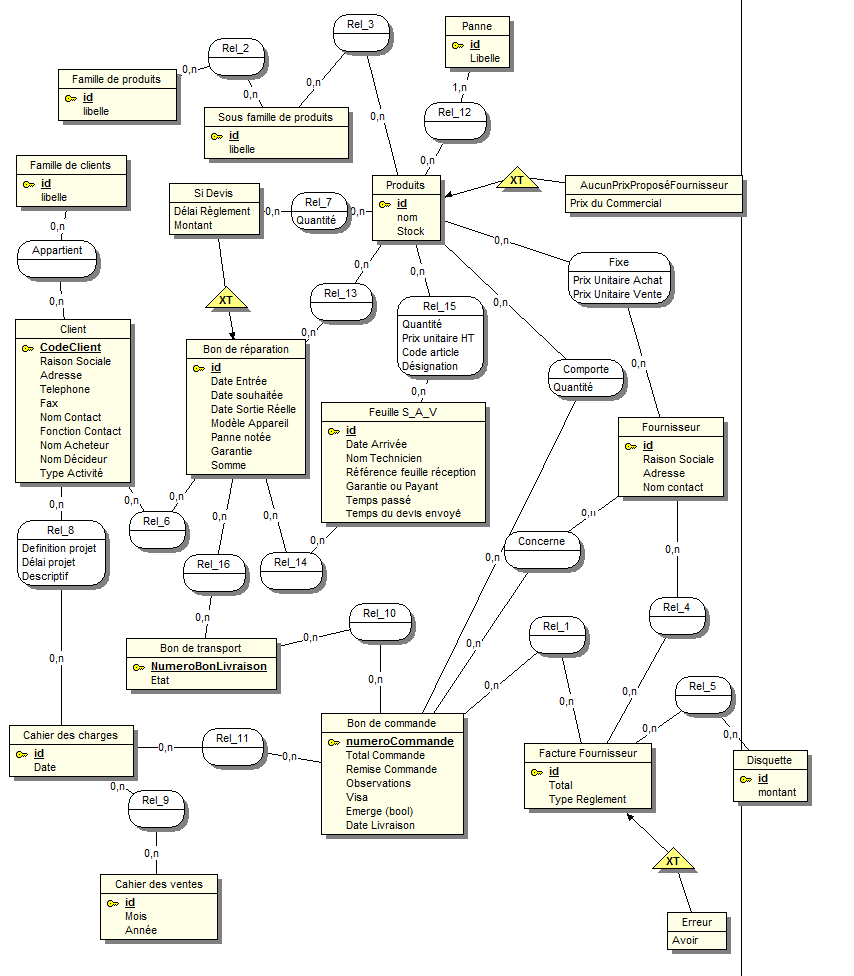
Deux imprimantes LA75 ont été ajoutées.

B5 : Plan du bâtiment principal

*[Insérez ici le plan du bâtiment]*

Section C : Processus, analyse critique, limites et contraintes

C1 : Processus, fonctionnels et organisationnels, actuels



C2 : Analyse critique globale

Les applicatifs de gestion s’avèrent difficilement évolutifs et ne peuvent, sauf au prix d’un investissement important, passer le cap de l’an 2000 et intégrer le passage à l’Euro.

L’investissement ne semble pas raisonnable compte tenu du niveau de couverture fonctionnelle des applications actuelles.

À ce problème, il convient d’ajouter que l’entreprise souhaite profiter de la démarche Schéma Directeur pour effectuer une réflexion de fond sur son organisation et ses processus dans le cadre de l’application des lois Aubry.

Dans l’état actuel des choses, on peut noter un certain nombre de failles, qui ralentissent la croissance de l’entreprise :

* L’envoi des papiers pose problème, car beaucoup de services sont sollicités pour un simple papier. De ce fait, il y a un manque de rapidité dans la transmission des informations. En effet, un processus prend parfois une semaine alors qu’une journée serait en réalité suffisante.
* De même, étant donné que les différents services se trouvent à des étages différents, l’acheminement du courrier, notamment pour l’affranchissement de celui-ci, est relativement long, alors qu’un simple mail pourrait suffir dans certains cas.
* Ce problème en comporte un autre : beaucoup trop de papier est utilisé pour le fonctionnement de l’entreprise, et cela nuit à l’écologie. En effet, plusieurs papiers identiques sont parfois envoyés à plusieurs personnes différentes (ex : commerciaux).
* Certains papiers du commercial sont qualifiés de « fiches incompréhensibles », il y a donc un manque évident de communication et d’information.
* Le stockage des archives, et donc des documents papiers, est saturé.

C3 : Limites et contraintes

Le projet ne contient aucune contrainte relative au temps.

De même, il n’existe aucune contrainte d’argent.

La seule réelle contrainte réside dans le fait que les employés de l’entreprise ne maitrisent pas les nouveaux outils, que ce soit Windows 8, les tablettes graphiques, ou la suite Office. De même, il faudra les former à l’utilisation du logiciel.

Section D : Système d’informations cible

D1 : L’architecture matérielle

Un micro-ordinateur portable par commercial, soit 8 commerciaux donc 8 ordinateurs-portables.

Un micro-ordinateur par responsable de l’entreprise.

Un micro- ordinateur pour chaque personne du service Achat, Comptabilité, Financier (Prise de commandes), Télévente, Magasin et Standard.

Un micro-ordinateur pour l’assistante commerciale, le SAV, le magasinier (qui sera utilisé par les transporteurs), et un seul pour l’ensemble des réparateurs.

Les micro-ordinateurs de l’entreprise sont tous sous environnement Windows 8 et possèdent le logiciel de l’entreprise.

Le logiciel est fourni aux entreprises extérieurs (banque, cabinet d’experts comptables, fournisseurs, …).

D2 : La base de données

**Fournisseurs :**

* SATO Allemagne
* SATO Japon
* Nor System (Angle Terre)
* LABEL AIR (USA)
* ALTECH (Italie)
* ARMOR (France)
* Autres

**Produits :**

* Pinces à étiqueter
  + Étiquettes à pinces
  + Encreurs pour pinces
  + Accessoires pour pinces
  + Micro-ordinateurs

**Fiche de suivi de commande :**

* Raison sociale du client
* Les articles à commander
* Les quantités respectives des dits articles
* Les prix de vente unitaire des dits articles
* Les prix de revient unitaire des dits articles
* Des observations
* Le visa de l’assistante commerciale.

**Commande d’achat :**

* Code du fournisseur
* Raison sociale du dit fournisseur
* Adresse du dit fournisseur
* Contact chez le dit fournisseur
* Libellés des produits commandés
* Quantités respectives des dits produits
* Prix unitaire des dits produits pour le dit fournisseur
* Total de la commande
* Remise de la commande.

**Type règlement :**

* Chèque
* Prélèvement
* Traite
* Virement

**Client :**

* Raison sociale
* Adresse
* Téléphone et Fax
* Nom du contact et sa fonction
* Nom de l’acheteur
* Nom du décideur
* Type d’activité de l’entreprise
* Définition du projet et son délai
* Descriptif de la documentation, démonstration ou proposition à envoyer.

**Banque :**

* BSD
* CCF
* BRN
* BFCC

**Panne :**

* Logiciel,
* Pièce défectueuse,
* Pièce mal paramétrée
* Mauvais montage de la part de l’utilisateur,
* Pièce usée,
* Entretien normal.

**Feuille de réception :**

* Date d’entrée,
* Date souhaitée par le client,
* Date de sortie réelle,
* Nom et adresse du client,
* Nom du contact client,
* Modèle de l’appareil à réparer et son numéro d’immatricule,
* Accessoires avec l’appareil défectueux,
* Panne notée sur le courrier du client,
* Devis : Oui, Non ou encore en Garantie.

**Feuille du S.A.V. :**

* Date d’arrivée,
* Nom du technicien,
* Nom et coordonnées du client,
* Référence de la feuille de réception,
* Garantie ou payant,
* Temps passé,
* Temps du devis envoyé,
* Un tableau comportant : les codes articles utilisés pour la réparation, leur désignation, leur quantité, leur prix unitaire H.T.

**Propositions de réparation envoyées :**

* Nom du client,
* Numéro de la pince à réparer,
* Date de réception de la pince à réparer,
* Date d’envoi du devis de réparation,
* Date de la relance effectuée.

D3 : Le câblage et les équipements périphériques

Le câblage sera estimé une fois le plan de l’établissement fourni.

Les équipements périphériques sont :

* Les imprimantes
* Les lecteurs de code-barres
* Les balances

D4 : L’architecture logicielle

D4.1 : Principaux modules fonctionnels attendus

Le logiciel doit permettre :

**Service Achat :**

* Consulter, saisir, modifier et supprimer une fiche de suivi de commande
* Consulter, saisir, modifier et supprimer un bon de commande
* Consulter, saisir, modifier et supprimer une commande
* Valider la fiche de suivi de commande (pour le responsable)
* Transférer la fiche de suivi de commande à un service (pour le responsable)
* Consulter les prix des fournisseurs
* Consulter, saisir, modifier et supprimer les stocks des produits
* Consulter, modifier et supprimer les bons de préparation du S.A.V.

**Service Vente :**

* Valider une fiche de suivi de commande du service Achat
* Consulter les chiffres d’affaires et les commissions
* Consulter l’information de l’activité
* Consulter, saisir, modifier, supprimer des devis
* Contrôler les ventes (création de tableau et graphique comme sur Excel)
* Consulter, saisir, modifier, supprimer des nouveaux clients

**Service Règlement fournisseur :**

* Consulter, saisir, modifier, supprimer des escomptes

**Service Comptabilité :**

* Valider une fiche de suivi de commande du service Achat
* Gestion de la créance client et du suivi des clients douteux
* Consulter, saisir, modifier, supprimer des nouveaux clients
* Consulter, saisir, modifier, supprimer des nouveaux fournisseurs
* Consulter, saisir, modifier, supprimer et valider des factures
* Consulter, saisir, modifier, supprimer et valider des bons d’achat
* Consulter, saisir, modifier, supprimer et valider des commandes
* Consulter, saisir, modifier, supprimer et valider des bons de commandes
* Consulter, saisir, modifier, supprimer et valider des remises clients
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des chèques
* Consulter le journal des ventes et autres documents comptables.
* Consulter, saisir, modifier, supprimer et lettrer des avoirs
* Effectuer des relances

**Service Facturation :**

* Valider une fiche de suivi de commande du service Achat
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des commandes
* Transférer la commande en bon de préparation.
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des bons de livraison
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des bons de transport
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des nouveaux transporteurs
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des bons de commande
* Consulter, modifier et supprimer une feuille de S.A.V.
* Consulter, modifier et supprimer des bons d’intervention du S.A.V

**Assistante commerciale :**

* Valider une fiche de suivi de commande du service Achat
* Consulter, saisir, modifier et supprimer un cahier des charges
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des devis
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des devis d’étiquettes
* Effectuer divers tableaux de statistiques
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des propositions commerciales

**Service Télévente :**

* Valider une fiche de suivi de commande du service Achat
* Consulter les factures clients
* Consulter les clients
* Consulter les tarifs
* Consulter les stocks du magasin
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des bons de commande

**S.A.V. :**

* Consulter, saisir, modifier et supprimer des commandes
* Consulter les stocks du magasin
* Valider une fiche de suivi de commande du service Achat
* Consulter, saisir, modifier et supprimer une panne
* Consulter, saisir, modifier et supprimer une réparation
* Consulter, modifier un devis
* Etablir des plannings de travail
* Consulter, saisir, modifier et supprimer une feuille de S.A.V
* Consulter, saisir, modifier et supprimer un bon d’intervention
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des bons de commande
* Transférer les bons de commande en bons de préparation
* Consulter, modifier et supprimer des bons de préparation
* Consulter les bons de livraison de la réception

**Service Réception, Expédition, Réparation, Magasin :**

* Valider une fiche de suivi de commande du service Achat
* Consulter, modifier et valider un bon de préparation du service facturation
* Consulter, modifier les bons de livraison
* Consulter, modifier les bons de transport
* Consulter les livraisons d’une date
* Consulter, saisir, modifier et supprimer les stocks du magasin
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des prés imprimés
* Imprimer les étiquettes de colis
* Consulter, saisir, modifier et supprimer une réparation et son état d’avancement

**Standard** :

* Valider une fiche de suivi de commande du service Achat
* Consulter, saisir, modifier et supprimer un devis pour le S.A.V.
* Consulter toutes les lignes occupées
* Consulter, saisir, modifier et supprimer un devis de réparation et devis imprimante
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des courriers de relance
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des fiches de suivi de relance
* Consulter les bons d’achat
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des avoirs
* Consulter les bons de transport
* Consulter les factures de transport

**Fournisseurs** :

* Consulter ses commandes
* Consulter, ajouter, modifier, supprimer ses produits
* Transférer une commande en facture
* Consulter les bons d’achat

**Clients** :

* Consulter ses commandes
* Consulter ses bons de commande
* Consulter ses factures
* Consulter et commenter un cahier des charges
* Consulter, saisir, modifier, supprimer et valider des remises clients
* Consulter et valider un devis
* Consulter et valider un bon d’intervention du S.A.V.
* Consulter, saisir, modifier et supprimer des prés imprimés pour une réparation
* Consulter l’état d’avancement d’une réparation

**Banque** :

* Consulter et retourner des chèques

**Transporteur** :

* Consulter des bons de livraison
* Consulter, saisir, modifier et supprimer ses livraisons
* Consulter, saisir, modifier et supprimer ses tarifs
* Consulter les bons de transport
* Consulter les factures de transport

**Général** :

* Tous les documents consultables par un utilisateur sont imprimables.
* Une calculatrice est intégrée dans le logiciel

D4.2 : Principaux objectifs attendus

L’entreprise envisage la mise en œuvre d’une traçabilité des composants de fabrication et des produits finis et l’intégration de sa gestion de production. Du point de vue du système d’informations, plusieurs applications doivent être particulièrement améliorées ou créées :

Amélioration de la saisie des commandes ; Amélioration de la gestion des stocks et des contrôles, suivi des remises, ristournes, Pertes et Profits clients, adaptation des liaisons ; Euro, gestion de l’E.D.I. et intégration des données ; Informatique portable pour la force des ventes, etc…

D5 : Objectifs pour le système d’informations cible

**Achat**

Un service de l’entreprise peut passer une commande lors d’une rupture de stock ou d’un réapprovisionnement de produits.

* Saisie d’une fiche de suivi de commande

La fiche de suivi permet de passer une commande.

Elle possède les informations suivantes : Raison sociale du client, les articles à commander, les quantités respectives, les prix de vente unitaire, les prix de revient unitaire, des observations et le visa de l’assistante commerciale.

* Saisie des bons de commande et des commandes

Le responsable des achats valide la fiche de suivi de commande et la transmet au service concerné. Ensuite une saisie d’un bon de commande et d’une commande est effectuée par celui-ci. Une commande possède les informations suivantes : Code du fournisseur, raison sociale, adresse, contact, libellés des produits commandés, quantités, prix unitaire, total de la commande, remise.

* Envoie des commandes aux fournisseurs

La commande une fois saisie est envoyée via le logiciel aux fournisseurs.

* Consultation des prix fournisseurs

Lors de la saisie d’une commande, les prix unitaires du fournisseur sont accessibles.

**Fournisseurs**

* Gestion des produits et des tarifs

Le fournisseur peut ajouter ses produits et ses tarifs quand il le souhaite à travers le logiciel.

* Envoie des factures

Le fournisseur peut récupérer une commande qui lui a été passé et la transférer en facture.

**Vente**

* Information de l’activité

L’information de l’activité actualisée tous les lundis est consultable via le nouveau logiciel. Elles sont conservées 1 mois.

* Etat du chiffre d’affaires facturé

Les chiffres d’affaires et les commissions sont consultables via le nouveau logiciel.

* Prise de devis

Le commercial doit être capable d’effectuer des devis sur place pour les clients.

* Envoie de devis

Il peut envoyer directement les devis effectués au service de l’entreprise concerné.

* Contrôle des ventes (Tableaux Excel)

Le contrôle des ventes est intégré dans le nouveau logiciel et est réservé aux commerciaux.

* Saisie d’un client

Le commercial peut rentrer à tout moment des nouveaux clients dans le logiciel.

* Saisie du Cahier des charges

L’assistante commerciale peut envoyer le cahier des charges au client via le logiciel.

Le client peut écrire des commentaires sur des nouvelles actions à mener.

**Règlement Fournisseurs**

Le cabinet d’experts comptables et les banques possèdent un accès au logiciel.

* Remise des escomptes

Les escomptes sont transmis par le logiciel.

**Comptabilité**

* Validation des différentes factures

La comptabilité valide définitivement les factures validées par les responsables de services.

* Remise des traites clients

Les remises se font à travers le logiciel. Une fois la remise saisie, le client et le comptable valide tous les deux la remise.

* Saisie des chèques

Les chèques sont saisis par le comptable via le logiciel. La banque peut les consulter et les retourner à tout moment.

* Saisie d’un client

Le service comptabilité peut ajouter de nouveaux clients.

* Actualisation mensuelle du journal des ventes et conservation pendant une certaine durée.

Le journal des ventes est consultable sur le logiciel. Il s’actualise tous les mois et est conserver 6 mois.

* Edition des balances, grand livre, etc…

Les documents comptables comme la balance et le grand livre sont consultables toute l’année. Ils peuvent être édités en fin d’année.

* Saisie des règlements fournisseurs et règlements clients

Le comptable saisie les règlements fournisseurs et clients dans leurs fiches de renseignement.

* Balance « âgée »

Le logiciel permet de vérifier le paiement effectué par les clients sans passer par une édition de balance âgée.

* Gestion des avoirs (saisie, …)

Le logiciel permet de : saisir des avoirs, les modifier et les supprimer. Il automatise également le lettrage des avoirs.

* Système de Relance.

Automatisation des relances via le logiciel.

**Magasinier**

* Valide un bon de livraison qui l’envoie au service « prise de commande »

**Facturation (Prise de commande)**

**(Procédure type)**

* Saisie des commandes

La commande est prise et saisie en même temps. Les prix sont vérifiés automatiquement.

* Passage des commandes en bon de préparations.

L’utilisateur passe la commande en bon de préparation et envoie le bon de préparation au service magasin.

* Le service Magasin peut changer l’état du bon de préparation.

Le service Magasin indique si les commandes des bons reçus sont préparées. Le service Magasin peut commenter le bon pour préciser s’il y a un manque de produits ou autre.

* Saisie et envoie des bons de livraison et des bons de transport au magasin.

Le bon de transport est saisi via le logiciel. Il est envoyé avec le bon de livraison au magasin.

**(Commande client étiquettes)**

* Saisie des commandes et des transporteurs

La commande est saisie ainsi que le transporteur. Le prix et la quantité sont contrôlés automatiquement.

* Bon de commande

La commande peut passer en bon de commande et être envoyé au service « achats ».

* Bon de préparation

Le bon de commande passe en bon de préparation et est envoyé au magasin.

* Le service Magasin peut changer l’état du bon de préparation.

Le service Magasin indique la préparation est effectuée. Le service Magasin peut commenter le bon pour préciser s’il y a un manque de produits ou un changement de transporteur.

* Envoie au magasin des bons de livraison et des bons de transport

Le bon de transport est saisi et est envoyé avec le bon de livraison au magasin.

**(Commande de produits à code barre)**

* Saisie et envoie des commandes

La commande est saisie et ensuite envoyé dans le service concerné avec une fiche de suivi de commande. Une fiche de suivi de commande contient les informations suivantes : raison sociale du client, articles, quantités, prix de vente unitaire, prix de revient unitaire, observations, visa de l’assistante commerciale.

* Validation des commandes par les personnes concernées et saisie d’une date de livraison

Une fois que la commande et la fiche de suivi sont envoyées, les interlocuteurs peuvent valider la commande. Une fois celle-ci validée, la date de livraison est à saisir. Le logiciel affichera ainsi toutes les livraisons à une date donnée.

* Envoie des bons de préparation au magasin avec fiche de suivi et bon de commande

Les bons de préparation sont envoyés au magasin le jour de sa livraison avec la fiche de suivi et le bon de commande. Ceux-ci font l’objet d’une saisie d’un bon de livraison, modifiable n’importe quand. Un code de transporteur est nécessaire pour saisir ce bon. Ensuite le bon passe en bon de livraison.

* Saisie des transporteurs

Le service peut ajouter des nouveaux transporteurs quand il le souhaite.

**Assistante commerciale**

* Consulte et modifie les devis et fiches pré imprimées

L’assistante commerciale est capable de consulter et de modifier les devis des commerciaux. Elle peut également en saisir elle-même à l’aide des fiches pré imprimée.

* Envoie des propositions commerciales

Les propositions de prix possèdent un produit codifié et un prix donné par le fournisseur. Les propositions sont maintenant suivies par l’assistante commerciale à travers le logiciel. Les tarifs sont déjà renseignés dans le logiciel.

* Affichage de statistiques sur la production

Le logiciel permet d’élaborer des tableaux de statistiques sur la production des propositions de prix par l’assistante commerciale.

* Préparation des devis d’étiquettes

L’assistante commerciale peut grâce au logiciel préparer des devis d’étiquettes fabriquées par l’entreprise.

**Télévente**

* Consultation des factures clients, fiche technique client, fiches tarifs et des stocks du magasin

Le télévendeur peut consulter les factures des clients et leurs fiches techniques, ainsi que les stocks du magasin et les tarifs des produits.

* Saisie et envoie des bons de commande

Il peut saisir des bons de commande et les envoyer au service facturation.

**SAV**

* Saisie des commandes

La saisie des commandes est effectuée sur le logiciel.

* Consultation des stocks (pièce de rechange)

La consultation des stocks pour regarder le nombre de pièce de rechange est possible à travers le logiciel. Une statistique des volumes de pièces consommées est également mis en place dans le logiciel.

* Saisie d’une panne (feuille de réception de marchandise)

Il existe différentes types de panne : logiciel, pièce défectueuse, pièce mal paramétrée, mauvais montage, pièce usée ou entretien normal.

* Saisie d’une réparation et d’un devis

Une fiche de réception de marchandise est saisie pour les machines à réparer. Un devis est demandé quand la somme dépasse 76€. Les documents sont envoyés au client via le logiciel. Si la réponse du client est favorable, le logiciel permet de planifier les charges de travail.

* Saisie d’une feuille de SAV

La feuille de SAV est saisie une fois la réparation effectuée et la machine emballée. Elle est ensuite remise au service Facturation via le logiciel.

* Saisie des bons d’intervention

Une fiche d’intervention est remplie en fonction de la panne et si une proposition de prix avec frais de déplacement a été acceptée. La saisie ce fait sur le site du client avec son acceptation. Un accès au prix des pièces de rechange est permit grâce au logiciel.

* Envoie des bons d’intervention au service Facturation

Le bon d’intervention est envoyé au service facturation par le logiciel.

* Saisie de bon de commande client pour les pièces de rechanges

Saisie d’un bon de commande par le client pour les pièces de rechange.

* Saisie des bons de préparation

Le bon de commande passe en bon de préparation. Le bon est alors accessible par le service Achat qui continue la procédure. Le SAV validera le bon définitif.

**Réception**

* Envoie des bons de livraison au SAV

Le contrôleur récupère le bon de livraison du transporteur via le logiciel et le transfert au SAV une fois le nombre de colis compté et vérifié.

* Saisie des prés imprimé et pré imprimé spécial pinces

Les étiquettes de pinces non fabriquées font l’objet d’un pré imprimé spécial. Il est saisi avec les caractéristiques de l’étiquette, le nombre de boîte, l’adhésif, l’antivol et le mandrin.

**Expédition**

* Consultation des bons de préparation

Le service Facturation envoie les bons de préparation à travers le logiciel pour que l’expédition puisse les consulter. Si les produits dans le bon ne sont pas en stock ou insuffisant, l’expédition retourne le bon au service Facturation.

* Modification des bons de préparation

Le bon de préparation est complété avec le poids, le nombre de colis et le transporteur. Le logiciel permet d’imprimée les étiquettes des colis est l’ancien logiciel spécifique SATO n’est plus nécessaire.

* Saisie des transporteurs

Le transporteur n’utilise plus de cahier. Il indique la date du jour, le nom du client, le nombre de colis et le poids total des colis sur le logiciel. Il saisit également son tarif en fonction du poids et de la destination de sa marchandise.

**Réparation des pinces**

* Consultation des prés imprimés

Le client envoie ses pinces par carton lors d’une réparation. Le pré imprimé est récupéré pour nous permettre d’effectuer un devis, saisit sur le logiciel.

* Réparation

Une fois les pinces réparées et testées, le réparateur saisi sur le logiciel le temps de main d’œuvre et les pièces de rechange utilisées. Le client peut ainsi consulter ces informations.

**Standard**

* Combiné téléphonique

Le logiciel permet d’afficher les postes occupés de l’entreprise.

* Saisie de devis de réparations et devis imprimantes

Le standard peut consulter et saisir les devis de réparation et les devis imprimantes. Une calculatrice est intégrée dans le logiciel pour faciliter le travail.

* Saisie des courriers de relance et d’une fiche de suivi

Le logiciel permet la saisie des courriers de relances ainsi que leur fiche de suivi contenant les informations : nom du client, numéro de la pince à réparer, date de réception de la pince, date d’envoi du devis et date de la relance effectuée. Les courriers sont envoyés par le logiciel et sont maintenant contrôlés. Les factures envoyées sont triées automatiquement sur le logiciel par numéro de facture. Ce tri peut être changé.

* Saisie des bons d’achat

Les bons d’achat sont consultables sur le logiciel. La Direction Financière peut ainsi les contrôlés et les fournisseurs peuvent les consulter.

* Facture de regroupement

Les factures sont regroupées par client. La Direction Financière a accès à l’intégralité des factures de tous les clients. Elle envoie les factures au client une fois le contrôle effectué, par le logiciel. Le lettrage est automatisé sur le logiciel.

* Facture Proforma

Les factures de clients étrangers sont intégrées dans le logiciel

* Facture de transport

Les factures de transport et les bons de transport sont récupérés et comparés par le logiciel. Le poids et les prix sont vérifiés avec le transporteur et les avoirs sont saisis et envoyés sur le logiciel s’ils ont lieu d’être. Les prix des pinces sont consultables via le logiciel.

Section E : Cadre de réponses

E1 : Spécifications techniques

E1.1 : Caractéristiques générales

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 1 | Peut-on exporter les virements sur disquette pour l’exploitation par le banquier ? |  |  |  |  |  |
| 2 | Peut-on mettre en liaison le système des règlements avec les banques de l’entreprise ? |  |  |  |  |  |
| 3 | Quand l’échéance est échue, le système peut-il bloquer le compte client ? |  |  |  |  |  |
| 4 | Peut-on automatiquement connaître le transporteur en fonction du poids, du nombre de colis à expédier et du tarif ? |  |  |  |  |  |

E1.2 : Architecture matérielle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 5 | Peut-on utiliser un lecteur de code barre pour l’entrée en stock des pièces de rechange ? |  |  |  |  |  |
| 6 | Peut-on identifier la machine à réparer de façon à avoir sa traçabilité dans le temps ? |  |  |  |  |  |
| 7 | Peut-on communiquer une pesée au module de préparation de commande en connectant la balance au terminal utilisé ? |  |  |  |  |  |

E1.3 : Architecture logicielle

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 8 | Peut-on extraire des champs de la base de données clients vers un logiciel de bureautique ? |  |  |  |  |  |
| 9 | Le transfert de la facturation vers la comptabilité doit-il faire intervenir la création des nouveaux comptes clients par l’utilisateur ? |  |  |  |  |  |

E1.4 : Interface utilisateur

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 10 | Peut-on passer d’un écran à un autre sans perte d’information de l’écran précédent ? |  |  |  |  |  |
| 11 | Peut-on avoir sur un écran (ou listing) les clients à appeler jour par jour en y apportant des informations spécifiques (coordonnées, nom…) ? |  |  |  |  |  |
| 12 | Peut-on visualiser (au pire imprimer le chiffre d’affaires réalisé en unité de temps à définir et la cadence des appels) ? |  |  |  |  |  |
| 13 | Peut-on visualiser la fiche client et la fiche produit en même temps sur l’écran ? |  |  |  |  |  |

E2 : Spécifications fonctionnelles

E2.1 : Généralités fonctionnelles

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 14 | Peut-on mémoriser le cours du change des monnaies utilisées dans le système ? |  |  |  |  |  |
| 15 | Y a-t-il le module Paye et Ressources Humaines ? |  |  |  |  |  |
| 16 | Est-il possible de saisir jusqu’à 50 lignes dans une même écriture ? |  |  |  |  |  |
| 17 | Combien de lignes de saisie y a-t-il dans le bon de commande ? |  |  |  |  |  |
| 18 | Peut-on connaître le nombre d’interventions par site géographique selon une unité de temps donnée ? |  |  |  |  |  |
| 19 | Peut-on avoir la traçabilité des pinces en réparation ? |  |  |  |  |  |
| 20 | Le progiciel contient-il un cadencier des relances de propositions ? |  |  |  |  |  |

E2.2 : Gestion des produits

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 21 | Peut-on supprimer un code produit existant ? |  |  |  |  |  |
| 22 | Peut-on modifier le prix de revient d’un produit ? |  |  |  |  |  |
| 23 | Peut-on faire une recherche de produit depuis son libellé quel que soit l’écran de saisie ? |  |  |  |  |  |
| 24 | Peut-on avoir une zone « Stock mini » calculée en fonction des réapprovisionnements par produit ? |  |  |  |  |  |
| 25 | Peut-on interroger un tarif de produit pendant une saisie autre que le tarif ? |  |  |  |  |  |
| 26 | Le fichier articles (produits) est-il de type composant/composants ? |  |  |  |  |  |

E2.3 : Gestion des clients

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 27 | Peut-on visualiser la ficher client contenant l’historique ? |  |  |  |  |  |
| 28 | La recherche d’un client peut-elle se faire sur la raison sociale ? |  |  |  |  |  |
| 29 | La recherche d’un client peut-elle se faire sur le nom du contact ? |  |  |  |  |  |
| 30 | Peut-on, pour une traite d’un client avec filiales, mettre à jour automatiquement les traites respectives de ses filiales ? |  |  |  |  |  |
| 31 | Combien de temps faut-il pour interroger les bons de livraisons de l’année 1996 pour un client donné ? |  |  |  |  |  |
| 32 | Peut-on visualiser la consommation d’un client donné par unité de temps à définir ? |  |  |  |  |  |
| 33 | Peut-on visualiser l’historique des interventions pour un client donné ? |  |  |  |  |  |
| 34 | Peut-on avoir une fiche technique client contenant au minimum les informations : Coordonnées, Type de contrat de maintenance en cours, Matériel en sa possession, … ? |  |  |  |  |  |
| 35 | Peut-on connaître la consommation des pièces de rechange pour un client donné ? |  |  |  |  |  |
| 36 | Peut-on connaître la consommation des pièces de rechange tout client confondu selon une unité de temps déterminée ? |  |  |  |  |  |

E2.4 : Gestion des règlements

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 37 | Peut-on saisir la remise de chèque et effectuer le traitement par le système ? |  |  |  |  |  |
| 38 | Lors d’une erreur de saisie d’un règlement client, combien de lignes d’écritures faut-il saisir pour régulariser la dite erreur ? |  |  |  |  |  |
| 39 | Comment s’effectue le lettrage règlement fournisseur avec une banque ? |  |  |  |  |  |
| 40 | Les conditions de règlement peuvent-elles être saisies en comptabilité et en facturation, et être utilisables dans les deux modules ? |  |  |  |  |  |

E2.5 : Gestion des bons

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 41 | Peut-on modifier la quantité commandée depuis le bon de préparation ? |  |  |  |  |  |
| 42 | Peut-on rediriger par défaut l’impression des bons de livraison et de transport ? |  |  |  |  |  |
| 43 | Le progiciel gère-t-il les coûts de transport ? |  |  |  |  |  |
| 44 | Le progiciel peut-il rédiger le bon de transport ? |  |  |  |  |  |
| 45 | Peut-on avoir le coût des contrats de maintenance et leur rentabilité ? |  |  |  |  |  |
| 46 | Peut-on connaitre les devis acceptés, refusés et négociés sur un même imprimé ou écran ? |  |  |  |  |  |

E2.6 : Editions

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Questions | O/S | Standard | Paramétrage | Développement spécifique | Commentaires |
| 47 | Peut-on imprimer les chèques fournisseurs ? |  |  |  |  |  |
| 48 | Peut-on imprimer les feuilles de virement chèques et leur récapitulatif ? |  |  |  |  |  |
| 49 | Les lettrages des écritures sont-ils contenus dans le grand livre imprimé ? |  |  |  |  |  |
| 50 | Peut-on imprimer une ou plusieurs factures, un ou plusieurs avoir, à tout instant ? |  |  |  |  |  |
| 51 | Peut-on éditer des bons de préparation pour livraison pour une période donnée ? |  |  |  |  |  |
| 52 | Peut-on faxer depuis le logiciel les propositions de prix ? |  |  |  |  |  |
| 53 | Peut-on faxer le devis depuis le logiciel ? |  |  |  |  |  |
| 54 | Peut-on visualiser ou imprimer les contrats de maintenance et leur rentabilité ? |  |  |  |  |  |
| 55 | Peut-on imprimer une facture et une facture proforma avec le même contenu ? |  |  |  |  |  |

Section F : Dossier commercial

F1 : Présentation du soumissionnaire

|  |  |
| --- | --- |
|  | Présentation du soumissionnaire |
| *Raison sociale* |  |
| *Siège social* |  |
| *Président* |  |
| *Capital* |  |
| *SIRET* |  |
| *Téléphone* |  |
| *Type d’activité* |  |
| *Code APE* |  |

F2 : Proposition commerciale pour la solution progicielle

F2.1 : Descriptif du progiciel

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F2.2 : Contrat de droit d’usage

……………………….……………………………………………………………………………………………………………………………....………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F2.3 : Modalités de tarification

Paiement par : Virement Prélèvement

Chèque Traite

RIB :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Code Banque | Code guichet | Numéro de compte | Clé RIB | Domiciliation  (Banque-ville-agence) |
|  |  |  |  |  |

F2.4 : Garanties

Garantie de ……………………………….

Renouvelable ? Oui Non

Si oui (barrez la mention inutile) :

Renouvelable pour …………….. (mois/année) pour une somme de ……………. €

F2.5 : Maintenance

Maintenance effectuée : Sur site A distance

Garantie d’intervention dans les : Moins de 12h

Moins de 24h

Moins de 48h

Plus de 48h

Coût de la maintenance : ……….. €/h

F2.6 : Documentation

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F2.7 : Assistance au démarrage

Assistance au démarrage ? Oui Non

Si oui :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….

F2.8 : Formation

Formation proposée ? Oui Non

Thèmes : …………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

Déroulement de la formation :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….

Coût de la formation : ……………………..€/h

F3 : Proposition commerciale pour les solutions matérielles

F3.1 : Descriptif des matériels

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F3.2 : Contrat du droit d’usage

……………………….……………………………………………………………………………………………………………………………....………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F3.3 : Modalités de tarification

Paiement par : Virement Prélèvement

Chèque Traite

RIB :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Code Banque | Code guichet | Numéro de compte | Clé RIB | Domiciliation  (Banque-ville-agence) |
|  |  |  |  |  |

F3.4 : Garanties

Garantie de ……………………………….

Renouvelable ? Oui Non

Si oui (barrez la mention inutile) :

Renouvelable pour …………….. (mois/année) pour une somme de ……………. €

F3.5 : Maintenance

Maintenance effectuée : Sur site A distance

Garantie d’intervention dans les : Moins de 12h

Moins de 24h

Moins de 48h

Plus de 48h

Coût de la maintenance : ……….. €/h

F3.6 : Documentation

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F3.7 : Assistance au démarrage

Assistance au démarrage ? Oui Non

Si oui :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….

F3.8 : Formation

Formation proposée ? Oui Non

Thèmes : …………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

Déroulement de la formation :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….

Coût de la formation : ……………………..€/h

F4 : Proposition commerciale pour les modules spécifiques

F4.1 : Descriptif des modules spécifiques

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F4.2 : Contrat du droit d’usage

……………………….……………………………………………………………………………………………………………………………....………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F4.3 : Modalités de tarification

Paiement par : Virement Prélèvement

Chèque Traite

RIB :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Code Banque | Code guichet | Numéro de compte | Clé RIB | Domiciliation  (Banque-ville-agence) |
|  |  |  |  |  |

F4.4 : Garanties

Garantie de ……………………………….

Renouvelable ? Oui Non

Si oui (barrez la mention inutile) :

Renouvelable pour …………….. (mois/année) pour une somme de ……………. €

F4.5 : Maintenance

Maintenance effectuée : Sur site A distance

Garantie d’intervention dans les : Moins de 12h

Moins de 24h

Moins de 48h

Plus de 48h

Coût de la maintenance : ……….. €/h

F4.6 : Documentation

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

F4.7 : Assistance au démarrage

Assistance au démarrage ? Oui Non

Si oui :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….

F4.8 : Formation

Formation proposée ? Oui Non

Thèmes : …………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………

Déroulement de la formation :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………….

Coût de la formation : ……………………..€/h

F5 : Présentation du coût global de la solution

F5.1 : Coûts d’investissement en licence de logiciels

Nom de la licence : ………………………………………………………………………………

Prix de la licence (unité) : …………………….. €

Nombre de licences : …………………

Prix total de la licence : …………………… €

Nom de la licence : ………………………………………………………………………………

Prix de la licence (unité) : …………………….. €

Nombre de licences : …………………

Prix total de la licence : …………………… €

Nom de la licence : ………………………………………………………………………………

Prix de la licence (unité) : …………………….. €

Nombre de licences : …………………

Prix total de la licence : …………………… €

Nom de la licence : ………………………………………………………………………………

Prix de la licence (unité) : …………………….. €

Nombre de licences : …………………

Prix total de la licence : …………………… €

**Prix total des licences : …………………………. €**

F5.2 : Coûts d’investissement en matériel

Nombre de pc à acheter : ………….

Prix total des pc : ……………… €

Equipements réseaux à acheter : ………………………................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Prix total de l’équipement réseau : ………………… €

Nombre de tablettes à acheter : ……………………..

Prix total des tablettes : …………………… €

**Prix total de l’investissement en matériel : ………………………. €**

F5.3 : Coûts d’investissement en développement spécifique

Nom du développement : ………………………………………………………….

Description du développement : …………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix du développement : ………………………. €

Nom du développement : ………………………………………………………….

Description du développement : …………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix du développement : ………………………. €

Nom du développement : ………………………………………………………….

Description du développement : …………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix du développement : ………………………. €

**Prix total des développements spécifiques : …………………………… €**

F5.4 : Coûts d’investissement en prestations de mise en service

Mise en service de : …………………………………………

Déroulement de la mise en service :

…………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix de la mise en service : …………………………….. €

Mise en service de : …………………………………………

Déroulement de la mise en service :

…………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix de la mise en service : …………………………….. €

Mise en service de : …………………………………………

Déroulement de la mise en service :

…………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix de la mise en service : …………………………….. €

Mise en service de : …………………………………………

Déroulement de la mise en service :

…………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix de la mise en service : …………………………….. €

**Prix total des mises en service : ………………………………… €**

F5.5 : Coûts de fonctionnement

Type : ……………………………………….

Description : …………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix du fonctionnement : …………….. €

Type : ……………………………………….

Description : …………………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..….………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..…………………..……..

Prix du fonctionnement : …………….. €

**Prix total des frais de fonctionnement : ……………………….. €**

F5.6 : Coût global estimé

Total des coûts :

Licences : \_ \_ \_ \_ \_ €

Matériel : \_ \_ \_ \_ \_ €

Développement spécifique : \_ \_ \_ \_ \_ €

Mise en service : \_ \_ \_ \_ \_ €

Fonctionnement : \_ \_ \_ \_ \_ €

**Coût global : \_ \_ \_ \_ \_ \_€**

Section G : Recommandations générales

G1 : Cycle de vie

Le cycle de vie d’un projet se décompose en 5 phases :

* La phase de Spécifications qui sert à spécifier tous les besoins et toutes les demandes du client ;
* La phase de Conception, où l’on élabore un dossier de conception, comprenant le cahier des charges, et toutes les spécifications du projet. Il contiendra toutes les informations concernant le projet, et permettra sa réalisation ;
* La phase de Réalisation, pendant laquelle est réalisé le projet, ou progiciel… ;
* La phase de Validation, où le client peut valider le projet fini;
* La phase d’Intégration du progiciel dans le système interne de l’entreprise.

G2 : Phase migratoire

G2.1 : Phase 1 : Préparation des données

La préparation des données se fait avant toute chose. Ledit cahier des charges est la passerelle entre le client et le soumissionnaire, et sert à regrouper toutes les spécificités du projet. Ce projet est composé d’une solution progicialisée, ainsi qu’éventuellement une refonte du réseau de l’entreprise.

Pour la bonne réussite du projet, les besoins de chaque membre de l’entreprise doivent être comblés. La partie E de ce cahier des charges, intitulée « Cadre de réponses », va regrouper toutes ces spécifications, et tous ces besoins.

Une analyse de l’existant est néanmoins nécessaire, pour éventuellement diminuer les coûts, en y conservant des parties ou fonctions.

G2.2 : Phase 2 : Spécification d’interface de migration

Une fois les données regroupées, il convient de s’assurer, avant toute programmation, de l’environnement dans lequel sera le logiciel. En effet, le réseau de l’entreprise existant peut compromettre l’utilisation du progiciel.

G2.3 : Phase 3 : Conception et développement

La phase de conception et développement est une étape primordiale dans le projet, car c’est tout simplement à ce moment que le progiciel va être réalisé. Il faut bien entendu prendre en compte toutes les spécificités du projet, ainsi que l’environnement dans lequel le projet va être mené.

G2.4 : Phase 4 : Tests de fonctionnement

Les tests de fonctionnement sont très fortement recommandés, une fois que le développement est finalisé. Des tests unitaires doivent être réalisés pour chaque partie du logiciel. Le soumissionnaire ne peut pas se permettre de laisser des problèmes/bugs dans le progiciel.

G2.5 : Phase 5 : Basculement

Enfin, il faudra déployer le progiciel au sein de l’entreprise, ainsi que le réseau si besoin. Après cette phase, il n’y a normalement aucune retouche à effectuer dans le progiciel.

G3 : Réception provisoire – Réception définitive

G3.1 : Réception provisoire

Lors de la mise en place du progiciel, il peut y subsister des problèmes. L’entreprise est en droit de demander une modification pendant un certain temps et ce, sans dépenser aucun frais.

G3.2 : Réception définitive

La réception définitive s’effectue lorsque l’entreprise est pleinement satisfaite du progiciel, quand celui-là est mené à bien.

G4 : Aspects contractuels

Le contrat est l'instrument de l'exploitation des droits d'auteurs. Les droits de reproduction et de représentation peuvent ainsi être cédés à des tiers, à titre gratuit ou onéreux. Le code de la propriété intellectuelle organise à cet effet le régime de cession des droits.

La loi impose un certain formalisme et des mentions obligatoires lors de la formation du contrat de cession des droits d'auteur (CPI, art. L. 131-2 et L. 131-3).

Chacun des droits cédés doit faire l'objet d'une mention distincte dans l'acte de cession et le domaine d'exploitation des droits cédés doit être limité quant à son étendue, à sa destination, au lieu, et à la durée de l'exploitation (CPI, art. L. 131-3).

G5 : Principes de collaboration future

**Les principes directeurs de notre future collaboration**

* **Confidentialité absolue**
* Professionnalisme
* Engagement total à vos cotés
* Indépendance
* Autonomie