

Plan d'un cahier des charges

Le plan d'un cahier des charges peut varier en fonction de ses destinataires mais en toute rigueur, il convient quand même d'avoir des rubriques indispensables.

1) Description générale du projet concerné par le cahier des charges

Objectifs du projet pour l'entreprise ; importance stratégique et économique ; positionnement du projet dans l'entreprise par rapport à son fonctionnement actuel ;

2) Objet du marché/appel d'offre concerné par le cahier des charges

Description, quantification du marché (fourniture matériel informatique et/ou de logiciels, services de développement, gestion de réseau, info gestion, etc.) ;

Éléments pour lesquels une réponse obligatoire sous peine que l'offre du prestataire ne soit pas prise en considération ;

Liste des options que peut proposer le soumissionnaire pour améliorer son offre

3) Description des processus informatiques et non informatiques concernés par le cahier des charges

Et notamment l'organisation de l'entreprise, les applications et départements impliqués, systèmes informatiques existants ou prévus en relation avec ou impactés par le projet

4) Spécifications applicatives de l'application informatique concernée par le cahier des charges

Contenu des écrans et interfaces utilisateur final (ergonomie, design, langues) ; contenu des bases de données à créer ou existantes et à utiliser ; transactions informatiques et cheminement entre les utilisateurs

5) Spécifications techniques de l'application informatique concernée par le cahier des charges

Les spécifications techniques du cahier des charges doivent spécifier notamment :

- Localisation des terminaux utilisateurs et des serveurs informatiques
- Localisation des applications et des bases de données (lieux d'hébergement, répartition des processus applicatifs entre serveurs et utilisateurs)
- Volumes (nombre et fréquence des transactions entre les utilisateurs et les applications dans les serveurs)
- Réseau reliant les utilisateurs et les serveurs (type, vitesse et performance des liaisons, disponibilité, support)
- Architecture et fonctionnalités des serveurs

Si plate-forme e-commerce : développée sur mesure ou choisie parmi les solutions du marché

Si solution de paiement (paiement électronique en ligne ou paiement traditionnel après réception de l'achat)

- Hébergement des serveurs dans l'entreprise - et dans ce cas compétences techniques spécifiques requises (sécurité, service opérationnel 24 heures sur 24, ...) - ou chez un fournisseur de services – et dans ce cas : critères de choix de l'ISP (projets déjà réalisés, qualité des services, techniques de sécurité, support aux utilisateurs, outils de mesure de performances et de statistiques, possibilités d'accès, coût) -
- Outils de sécurisation des transactions et des serveurs en fonction du choix du mode d'hébergement des serveurs (encryption, certificats, authentification par clés, mots de passe, proxy, firewall, programmes antivirus...)

- Équipements additionnels et/ou équipements à mettre à jour (terminaux, serveurs, réseaux locaux)
- Procédures, outils et ressources pour assurer la gestion et la maintenance : du réseau, du matériel, des logiciels, des accès, de l'usage, des coûts, de la facturation, du
- Support utilisateur (help desk), de la performance
- Migration du système actuel vers le nouveau (aspects techniques, organisationnels, humains)
- Performances que le système doit supporter dans 90 % des cas : temps de réponse utilisateur, temps de panne toléré, outils de mesure des performances, disponibilité requise, ...)
- Évolutivité de la solution (possibilités et coûts)
- Plan de formation des utilisateurs et des gestionnaires
- Documentation requise
- Impact sur l'organisation actuelle
- Facteurs de qualité : mesure ou appréciation

6) Spécifications de réalisation de l'application informatique concernée par le cahier des charges

Il faut commencer par les contraintes du demandeur comme les standards techniques (hardware, interfaces, protocoles, langages de développement, format de fichiers, échange de données, interface graphique pour les utilisateurs, interface avec les bases de données,...), les standards propres à l'entreprise (documentation, méthode d'analyse, outils de gestion de projets, de maintenance des applications, logiciels utilisés), les ressources (accessibilité des locaux, disponibilité du personnel, réutilisation du câblage, de matériel existant).

Il faut aussi préciser la maquette ou démonstration fonctionnelle: objectifs, représentativité par rapport au projet complet, configuration, plan de travail, ressources, critères d'acceptation des travaux; le calendrier des prestations : début, fin, phases, check-points; le planning de disponibilité des ressources (quantité, qualification, dates, lieux) mises à disposition du prestataire par l'entreprise; le planning de migration de la situation actuelle vers le nouveau système; le contenu et calendrier des réceptions provisoires et définitives du projet.

7) Méthodologie, plan et outils des tests de l'application informatique concernée par le cahier des charges

Tests fonctionnels, de performance et de qualité ; tests de montée en charge du réseau et des applications, tests d'ergonomie, tests des fonctions de sauvegarde et de reprise ;

Outils de mesure du bilan fonctionnel, technique et budgétaire, pendant la vie du projet

8) Spécifications administratives de l'application informatique concernée par le cahier des charges

- Détail des coûts avec investissement (hardware, software, personnel de développement, ...) et fonctionnement (personnel, maintenance, locaux, lignes et connexions télécoms, consommables, ...)
- Modalités de paiement (tranches, réception provisoire, solde, modalités de révision, pénalités éventuelles)
- Cautionnement et conditions de libération de la caution
- Conditions d'exécution : lieu de travail, disponibilité des locaux et des outils ;
- Propriété des développements réalisés
- Clauses de confidentialité ;
- Clauses légales ;
- Description du soumissionnaire (bilan, résultats, années d'existence, identification des responsables), formulaires administratifs (ONSS, TVA...)
- Références et travail sur un projet similaire
- Noms et curriculum des participants

- Partenariats éventuels dans le cadre du projet

9) Evaluation des réponses à l'appel d'offre concerné par le cahier des charges

Evaluation administrative (conformité de l'offre, respect du format imposé, capacité et qualification du soumissionnaire, nombre de question sans réponses)

Evaluation technique (quantitative, qualitative – en fonction des exigences imposées dans le cahier des charges-comparative)

Suggestions non imposées

Valeur ajoutée générale.

Evaluation des risques (en fonction de l'importance de l'élément évalué dans le cadre du projet, du niveau de connaissance ou de maîtrise de l'élément évalué, de la technologie).