

RAPPORT TECHNIQUE
PRÉSENTÉ À L'ÉCOLE DE TECHNOLOGIE SUPÉRIEURE
DANS LE CADRE DU COURS MGL804 REALISATION ET MAINTENANCE DE
LOGICIELS

TRAVAIL DE SESSION N12
EVALUATION D'UN CONTRAT DE MAINTENANCE DU LOGICIEL

LINA JARAMILLO
JARL28628306

DÉPARTEMENT DE GÉNIE LOGICIEL ET DES TI

Professeur superviseur

ALAIN APRIL

MONTRÉAL, AVRIL 18 2012
HIVER 2012

TRAVAIL DE SESSION N12
EVALUATION D'UN CONTRAT DE MAINTENANCE DU LOGICIEL

LINA JARAMILLO
JARL28628306

RÉSUMÉ

Ce projet de session fait l'analyse d'une entente de service avec un tiers pour trouver des points faibles du point de vue du client et de cette façon essayer d'améliorer le prochain contrat avec le fournisseur, l'analyse a été fait en utilisant la norme ISO 20000, S3M, le livre Améliorer la maintenance du logiciel et en utilisant mon expérience comme membre de l'équipe du support informatique.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1.1 Jours Ouvrables :	7
1.2 Utilisation :	7
1.3 Test et processus d'acceptation :	8
1.4 Services du support :	9
1.5 Formation :	9
1.6 Politique de sécurité, standards et processus :	10
1.7 Correction des erreurs :	10
1.8 Limitations et exclusions :	11
1.9 Frais additionnels :	11
1.10 Services, support et maintenance	11

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

Entente de service (SLA) : L'entente de service est un document qui définit la qualité de service requise entre un fournisseur et un client. (Wikipédia)

PCI : Le Conseil des normes de sécurité PCI est un forum international ouvert pour le développement, l'amélioration, le stockage, la diffusion et la mise en œuvre en continu de normes de sécurité pour la protection des données de comptes. (fr.pcisecuritystandards.org)

SOX : Loi fédérale des États-Unis imposant de nouvelles règles sur la comptabilité et la transparence financière.

INTRODUCTION

Ce projet de session fait l'analyse d'un contrat de service avec un tiers, le client est Rogers Media inc. est l'une des plus grandes entreprises médiatiques du Canada. Elle exploite notamment des stations de radio, Citytv, The Shopping Channel, Rogers Sportsnet, deux chaînes de télévision multiculturelles de Toronto et plusieurs des magazines d'intérêt général, revues spécialisées, répertoires et produits d'information les plus populaires au pays. Rogers Media inc. est une entreprise de Rogers Communications inc. Et le fournisseur a un logiciel comme solution pour la gestion des affiliés, qui offre des fonctionnalités pour de gestion des données, rapports en conformité avec SOX pour un réseau des services pour affiliés comme ventes, opérations, informatique et services d'ingénierie.

Pour faire l'analyse du contrat j'ai au début lu le contrat, et j'ai fait quelques suggestions sans lire les normes ou ce que les auteurs parlent de comment une bonne entente de service devrait être écrite, après j'ai fait la recherche sur les normes ISO 20000, quelques documents sur le site de S3M et le livre du cours Améliorer la maintenance du logiciel, ça a été un travaux difficile car il n'y a pas beaucoup d'information sur l'entente de service idéal du côté client, la meilleur référence à été le livre du cours car savoir quoi mettre dans une entente de service et quoi exiger comme client vient de l'expérience comme client et fournisseur et pas des normes et les modèles.

ANALYSE DU CONTRAT

1.1 Jours Ouvrables :

Dans l'article 1 section 1.4, Le vendeur explique que toute action ayant lieu un jour hors des jours ouvrables va être prise au suivant jour ouvrable

Recommandation : Le support devrait être disponible au besoin en dehors des jours ouvrables pour des urgences, surtout si on tient compte du fait que les actualisations sont faites normalement hors du temps ouvrable (weekend et soir), l'équipe de support aux applications doit supporter l'application en dehors des heures de travail et si le client interne a besoin de support nous devons être en mesure de résoudre tout problème que survienne dans le plus court délais, cette recommandation peut ne pas être important pour certains logiciels moins critiques, mais pour un logiciel de facturation est extrêmement important de pouvoir trouver la solution aux problèmes rapidement, ce n'est pas facile que l'équipe IT s'engage à donner du support 7X24 si le fournisseur de l'application n'est pas disponible en cas de besoin. Ma recommandation est de demander au fournisseur d'être disponible pour donner du support en dehors de jours ouvrables dans certains cas comme les mis à jour de logiciel, et les problèmes qui rendent l'application non utilisable.

1.2 Utilisation :

Dans l'article 2 section 2.2 le contrat mentionne que le logiciel peut être installé dans une seule CPU, et qu'il peut être transféré en cas de panne dans le serveur dans une autre serveur temporairement.

Recommandation : Pour le support d'une application et comme une technique des bonnes pratiques est nécessaire d'avoir une version de développement du logiciel pour pouvoir tester les nouvelles versions et les mis à jour du logiciel, je suggère que dans le prix payé pour le logiciel et la maintenance il soit possible de installer l'application dans deux serveurs, un pour production qui sera utilisé pour le client interne et un autre pour développement qui sera

utilisé pour l'équipe de support informatique pour tester les modifications et les mis à jour de logiciel comme requis pour le processus des demandes de changement de la compagnie, cela permet d'avoir un environnement de production stable, la façon d'approcher ce point avec le fournisseur sera de dire que on aura vraiment un seule environnement qui sera exploité et l'autre servira seulement pour l'équipe de support. Dans certains cas quand le logiciel doit payer une licence pour chaque utilisateur il sera aussi nécessaire de demander un utilisateur inclus pour l'équipe de support technique avec la fin de pouvoir connaitre l'application et donner du support aux utilisateurs.

1.3 Test et processus d'acceptation :

Le contrat dit que les tests d'acceptation vont expirer après 20 jours, les bogues doivent être communiqués au maximum après 15 jours d'avoir fini le processus de tests d'acceptation, le vendeur se compromet à fixer les bogues dans un période de 7 jours ouvrables et la compagnie a 10 jours ouvrables pour valider les modifications.

Recommandation : d'après moi, les périodes de test d'acceptation ne sont pas suffisants pour vérifier si toutes les fonctionnalités du logiciel marchent correctement ou pas, il faudrait utiliser les cycles qui suit le logiciel, comme dans le cas de cette logiciel étant donné que c'est un logiciel de facturation quelques erreurs ne pourront pas être décelés qu'à la fin de la première période de facturation et ça normalement prend au moins un mois, mais pour être certains que le logiciel fonctionne comme il faut les test devraient se faire sur au moins deux cycles complets du logiciel en question. Pour donner l'acceptation l'équipe technique doit être complètement sûr que le logiciel fonctionne correctement, sinon tout bogue trouvé sur le logiciel rentrera dans la catégorie maintenance et cela peut prendre plus de temps étant donné que le logiciel est déjà accepté, de plus chaque modification dans un environnement de production doivent passer au comité des demandes de changement et ce processus dans la compagnie est long et pas toujours facile de faire approuver les changements.

1.4 Services du support :

Le contrat mentionne que le vendeur donnera support pendant un an après la date d'achat et que si la compagnie décide de mettre fin au contrat de support elle devrait donner une notification avec au moins 30 jours avant la fin du contrat.

Recommandation : C'est toujours important de négocier un temps initial de support plus long, au moins de trois ans de cette façon la compagnie s'assure que le vendeur va lui donner support pour une période plus longue et que ne va arrêter de le faire pendant au moins cette période du temps, cela est important pour ne pas avoir des logiciels qu'après une courte période ne sont plus supportés par leur vendeur, et l'équipe de support technique n'a pas les outils nécessaires pour accomplir son travail.

Sur ce point est aussi important de fixer le pourcentage maximal que le contrat va augmenter pour la prochaine période, sinon le vendeur pourra augmenter le prix à leur avis et la compagnie ne saura pas dès le début combien ça va coûter l'application pendant sa vie utile

1.5 Formation :

Le contrat dit que des formations seront données par du personnel capacité du vendeur aux utilisateurs du logiciel.

Recommandations : le contrat n'est pas claire dans ce point, je considère que les formations devraient être de deux types, la première pour les utilisateurs finaux du logiciel pour qu'ils apprennent la façon de travailler avec le logiciel et la deuxième pour l'équipe de support technique qui devrait connaître la façon de dépanner le logiciel en cas de besoin, de cette façon la compagnie s'assure d'avoir un équipe à l'interne que peut s'occuper des problèmes plus communs. J'ajouterais aussi l'importance de recevoir manuels d'utilisateur si possible bilingues, car au moment d'avoir nouveau personnel on doit s'assurer que l'information nécessaire est disponible pour les former, et aussi pour consulte en cas de doute après la formation.

1.6 Politique de sécurité, standards et processus :

Le contrat mentionne les obligations du vendeur pour assurer la confidentialité de l'information, un bon point est que le vendeur se compromet à supporter la compagnie pour les standards PCI.

Recommandation : comme il y a souvent des changements dans l'industrie des medias, la compagnie devrait s'assurer que le vendeur lui donne du support pour toute norme ou standard que la compagnie a besoin pour être compétitive dans le marché, on devrait penser à la possibilité des éventuels certifications de qualité tels que ISO ou CMMI, on devrait en conséquence ajouter dans cette section le support pour toute norme ou standard de qualité et pour toute loi qui touche l'industrie.

1.7 Correction des erreurs :

Le contrat dit explicitement que le vendeur fera tous les efforts raisonnables pour corriger les erreurs causées par le vendeur dans un temps raisonnable.

Recommandation : ce point permet au vendeur de donner des solutions quand il veut, il devrait avoir un processus formel pour faire la maintenance du logiciel, même si je suis d'accord que le vendeur ne peut pas donner du temps avant de connaître le problème et bien sûr ne peut pas s'engager à donner une solution dans un temps précis, est important d'établir un processus qui permet au vendeur de pouvoir donner un temps et faisant l'analyse du problème et à la compagnie d'avoir une solution à ses besoins dans un temps qu'elle aussi considère juste, comme processus je dirais qu'en premier le vendeur doit faire un analyse d'impact et pour ceci il aura un temps limite accordé entre les deux parties, après cela la compagnie doit accepter ou refuser le temps et le prix proposé, ensuite le vendeur s'engage à trouver une solution dans le temps précisé dans l'analyse d'impact.

Ce n'est pas mentionné dans ce point le temps dans lequel le vendeur répondra aux appels et aux courriels et c'est important à préciser étant donné le fait que le support est donné

seulement pendant les heures ouvrables, sinon les appels et courriels envoyés en après-midi pourront facilement être répondus le lendemain.

1.8 Limitations et exclusions :

Le vendeur se réserve le droit de pas donner du support dans certains cas, comme par exemple si la compagnie n'a pas la dernière version du logiciel installé

Recommandation : cette partie du contrat est très difficile d'accepter car il y a des logiciels qui ont des nouvelles versions à chaque deux semaines, étant ceci le cas de ce logiciel, accepter cette limitation veut dire qu'il y aura une personne de l'équipe du support technique qui doit travailler seulement pour ce produit, car pour chaque demande de changement on doit s'assurer que tout le processus de tests est suivi et ensuite faire approuver le changement pour le comité, le tout prendra au moins deux semaines ce que veut dire que la compagnie n'aura jamais la dernière version. Je propose de faire quatre mises à jour par année et le vendeur doit supporter la version installée jusqu'à la prochaine mise à jour.

1.9 Frais additionnels :

Le contrat fait une liste de tous les services qui ont un frais additionnel, parmi cette liste il y a le support en dehors des heures de travail.

Recommandation : la compagnie devrait négocier le prix des heures de support en dehors des heures de travail, sinon elle risque de payer à chaque mise à jour pour le support, je considère qu'au moins les urgences (lesquelles devraient aussi être clairement définies dans le contrat) et les mises à jour ne devraient pas être facturés comme frais additionnels du contrat.

1.10 Services, support et maintenance

Dans l'article 4 est décrite la façon comme le vendeur va gérer la maintenance du logiciel, les personnes responsables dans chaque partie et la formation donnée aux utilisateurs.

Recommandation : ce n'est pas décrit ce qui se passe avec les logiciels d'un tiers utilisé par le logiciel du vendeur, il devrait être claire que la maintenance de tels logiciels doit être pris en charge par le vendeur et non par le client. Ce point permet à la compagnie de pas avoir à supporter deux ou plus logiciels au lieu de un.

CONCLUSION

- ▶ Les services couverts pour le contrat de la maintenance sans frais additionnels devraient inclure le support 7x24
- ▶ La formation devrait inclure une formation technique pour l'équipe de support, et de manuels d'utilisateur
- ▶ Le pourcentage d'augmentation du prochain contrat de maintenance devrait être stipulé
- ▶ le vendeur devrait supporter d'autres versions différentes à la dernière version du logiciel
- ▶ La maintenance d'autres logiciels utilisés par l'application devrait faire partie du contrat de la maintenance
- ▶ Le temps de réponse et résolution de problèmes devront être stipulés dans le contrat
- ▶ Les membres du support technique et de l'unité d'affaires doivent connaître l'entente de services avant d'être signée

LISTE DE RÉFÉRENCES

ISO/ICE 20000 : Information technology – service management

ISO 14764 : Software Engineering -- Software Life Cycle Processes -- Maintenance

Contrat de maintenance informatique

http://www.murielle-cahen.com/publications/p_maintenance2.asp

BIBLIOGRAPHIE

April-Abran, Améliorer la maintenance du logiciel.

