



OFFRE ESUP PORTAIL EN MODE HÉBERGÉ POINT D'AVANCEMENT DU PROJET

ESUP Days
18 Septembre 2019

Damien Berjoan
Jean-François Richet

*Pourquoi
une offre
hébergée ESUP ?*

ESUP s'intéresse à ce type de service :

- Mouvement dans la communauté, avec le mode hébergé
- Les offres hébergées (« Cloud ») sont aujourd'hui incontournables dans le monde des services
- **ESUP souhaite élargir son offre et proposer à ses adhérents une nouvelle façon d'utiliser ses applications**

Etude menée par ESUP depuis Septembre 2018

- **Projet présenté au séminaire ESUP en Octobre 2018**
- Une première expérience réussie avec OAE

Objectif :

- **Formaliser une démarche technique, organisationnelle, économique, adaptée aux moyens des « adhérents fournisseurs de service », et d'ESUP**
 - Répertorier les offres susceptibles de passer en mode SaaS
 - Evaluer la faisabilité

Démarche engagée, et méthodologie

Création du groupe de travail « Etude des Offres Hébergées ESUP » :

- Mathilde Guérin (La Rochelle Université)
- Francis Forbeau (La Rochelle Université)
- Damien Berjoan (Université Lyon 3)
- Xavier Mailhos (Université de Toulon)
- Josselin Kerviche (Université de Rennes)
- Jean-François Richet (La Rochelle Université)

Points d'avancement périodiques :

- **Points hebdomadaires** (Tous les vendredi midi)
- Réunions sur des sujets précis

La démarche :

- **S'inspirer des grands principes de gestion d'un SI**
 - **ITIL** (Infrastructure / Exploitation / Services)
 - **Agile** (Développement / Intégration)
- **S'appuyer sur le savoir-faire des établissements adhérents**

Définir une méthodologie en analysant des thématiques précises (rester simple, conserver « l'esprit ESUP »):

- Engagement de service (8h -18h, 5/7j)
- Infrastructure (datacenter de « l'adhérent fournisseur »)
- Exploitation (assurer le MCO)
- Développement / Intégration / Transformation (évoluer vers un modèle multi-tenant)
- Support / Services (assistance aux usagers)
- Coûts (identifier les impacts, évaluer les soutiens possible d'ESUP)
- **Méthodologie présentée aux ESUP Days de Février 2019 et aux assises du CSIESR en Mai 2019**

Objectif de cette démarche :

- **Aider des potentiels adhérents fournisseurs** dans leur démarche « Cloud »
- Formaliser les sujets à traiter dans un document de cadrage
- **Définir une convention** entre ESUP Portail et l'adhérent fournisseur

*Démarche
engagée, et
méthodologie*

Rappel des grands principes :

- **L'adhérent qui souhaite proposer une offre hébergée s'appuiera sur**
 - Son infrastructure matérielle
 - Ses équipes techniques
 - Ses outils
 - Ses applications

Méthodologie pour passer une application en mode hébergée :

- Organiser **une réunion de cadrage** :
 - Reprendre chaque thématique
 - Lister les points à traiter et évaluer les impacts
 - Techniques
 - Matériels
 - Organisationnels
 - RH
 - Définir un objectif réaliste pour l'adhérent fournisseur de service
 - Evaluer la faisabilité d'un passage en mode hébergé de l'application proposée par l'adhérent
 - Evaluer les soutiens possibles de la part d'ESUP

Les offres étudiées

Depuis Janvier 2019, 9 offres ont été identifiées et en cours d'étude :

- **Université Paris I :**
 - **SMSU** : outil d'envoi de SMS à destination des étudiants et personnels universitaires
 - *Aymar Anli, Pascal Rigaux*

- **Aix Marseille Université :**
 - **GEFORP** : outil de gestion des offres de formation pour les personnels
 - *Serge Portella, Jean-Philippe Floret*

- **Université de Rouen :**
 - **ESUP Demat/EC** : outil de dématérialisation des pièces relatives aux candidatures des personnels universitaires
 - **ESUP Signature** : outil de signature électronique
 - *Paul Tavernier, Vincent Bonamy*

- **Université Rennes 2 :**
 - **APSOLU** : outil de gestion destiné aux services des sports des Universités (en phase pilote pour l'instant, notamment avec La Rochelle Université et l'Université Bretagne Sud)
 - *Arnaud Saint-Georges, Julien Boulon*



Les offres
étudiées

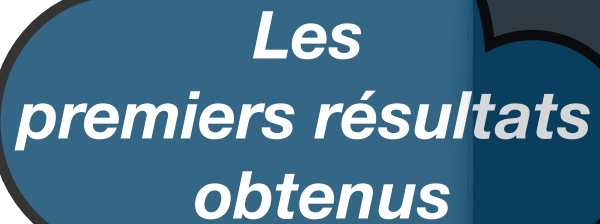
Depuis Janvier 2019, 9 offres ont été identifiées et en cours d'étude :

- **Université de Caen** :

- **SYGAL** : SYstème de Gestion d'Accompagnement Doctoral (gestion dématérialisée de l'ensemble des étapes du parcours doctoral)
- *Christophe Turbout*

- **Université de Strasbourg** :

- **BudgetWeb** : outil permettant la pré-saisie d'un budget d'une Université en mode décentralisé.
- **MECC** : outil de saisie de Modalité d'Evaluation de Connaissances et de Compétences
- **GDISCO** : outil d'échelonnement de paiement des droits d'inscription
- *Virgile Gerecke, Ludovic Hutin, Julien Dupre*

A blue cloud-shaped graphic with a white outline, containing the text 'Les premiers résultats obtenus' in white.

**Les
premiers résultats
obtenus**

Suite aux réunions de cadrage :

- **Approche thématique :**
 - **Infrastructure** : conforme pour fournir les offres de service (disponibilité, virtualisation, os,/..)
 - **Développement / Intégration / Transformation :**
 - Les solutions proposées sont toutes Open Source
 - Modèles de données multi-tenants ou environnements dupliqués
 - Le développement est maîtrisé et les outils en place
 - Intégration : problème de disponibilité des « sachants » dans certain cas
 - Adhérence forte avec le SI pour certaines solutions
 - **Exploitation :**
 - Les solutions sont souvent déjà exploitées dans les Universités qui propose le mode hébergé
 - Remarques à apporter sur la documentation, qui pourrait poser problème dans le cas d'une mutualisation de l'exploitation
 - **Support / Service** : nécessité de formaliser les échanges avec un outil dédié (ESUP travaille actuellement sur une solution qui répondra à ces besoins)
 - **Engagements de service** : rester cohérent avec ceux déjà en place (8h - 18h, 5/7j et SLA/SLO réalistes)

**Les
premiers résultats
obtenus**

Suite aux réunions de cadrage :

- **Approche thématique :**
 - **Coûts :** différents selon les solutions proposées
 - Transformation (modèle de données)
 - Passage en mode hébergé (documentation, procédures, mise en place d'outils, ../.)
 - Mise en service (intégration simple ou complexe)
 - Récurrent (nombre de machines à maintenir selon modèle de données prévu, exploitation, ../.)
 - **Accompagnements possibles de la part d'ESUP :**
 - Soutien en ingénierie / RH
 - Formation
 - Soutien financier (transformation, mise en oeuvre initiale et récurrent)
 - **Gouvernance spécifique aux offres hébergées :**
 - Groupe « Etude Offres Hébergées ESUP »
 - Groupe « Offre Hébergée XXXX », composé du responsable de la solution chez l'adhérent fournisseur, des points de contacts uniques chez les adhérents utilisateurs et d'un membre ESUP
 - Mise en oeuvre (en cours) d'une plateforme de gestion des offres hébergées

A blue cloud-shaped graphic with a white border, containing the title text.

**La
convention
ESUP / Etablissement
Fournisseur**

La convention fournisseur de service :

- **ESUP propose une convention type :**
 - Description de l'offre
 - Organisation offre hébergée / Consortium ESUP
 - Pilotage de l'offre hébergée
 - Modalités d'accès à l'offre hébergée
 - Soutiens de la communauté
 - Détail des soutiens financiers possibles, et échéanciers
 - Participations RH aux projets
 - Engagement de service et réversibilité
 - Partage du code source
 - Restitution des données des utilisateurs,/..
 - Durée de la convention
 - Proposition initiale de 3 ans
 - Résiliation
 - Litiges
 - Protection des données
 - Annexes :
 - Fonctionnalités détaillées des logiciels proposés
 - Document de cadrage (document de base pour rédiger les conventions)
 - Annexe dédiée sur les clauses RGPD de sous-traitance

**Les CGU ESUP /
Etablissement Utilisateur**

Les conditions générales d'utilisation (CGU) pour l'adhérent utilisateur :

- **ESUP propose un modèle de CGU** (en cours de finalisation) :
 - Définitions
 - Objet
 - Entrée en vigueur, durée, renouvellement
 - Conditions d'accès à l'offre hébergée
 - Fonctionnement et exploitation
 - Droit d'utilisation
 - Propriété intellectuelle
 - Assistance, maintenance et support
 - Collaboration
 - Sauvegarde des données
 - Responsabilité
 - Mesures techniques de protection
 - Dispositions diverses :
 - Evolution des CGU
 - Confidentialité
 - Renonciation
 - Notifications
 - Données personnelles
 - Loi et attribution de compétence

*La
plateforme de
gestion des Offres
Hébergées ESUP*

- ### Pourquoi cette plateforme ?
- Centraliser les informations nécessaires à l'exploitation d'une offre hébergée
 - Contacts
 - Documents
 - FAQ
 - Faciliter et fluidifier les échanges, dans un process unique, entre le fournisseur, ESUP et les utilisateurs
 - Standardiser les outils (constat effectué suite aux cadrages)
 - Gestion des demandes de service / changement / évolution
 - Gestion des incidents / problèmes

Adhérents
Fournisseurs

**Bienvenue dans le portail
de services ESUP Offres
Hébergées**

 Merci de vous identifier

 Identifiant:

 Mot de passe:

[Mot de passe oublié ?](#)

- ### Pour qui ?
- **Adhérent fournisseur** : responsables et intervenants techniques
 - **ESUP** : responsables (GT) et intervenants techniques
 - **Adhérent utilisateur** : point de contact unique

ESUP

Adhérents
Utilisateurs

Adhérents
Fournisseurs

ESUP

Adhérents
Utilisateurs



Calendrier

Où en est-on aujourd'hui ?

- **Les premières offres vont arriver !**
 - **SMSU (Université Paris I) :**
 - Convention fournisseur en cours de signature
 - **GEFORP (Aix Marseille Université) :**
 - Convention fournisseur en cours de signature
- Etude avancée en cours
 - ESUP Demat/EC (Université de Rouen)

Planning des actions à venir

- **Fin 2019 :**
 - Mise en oeuvre de la plateforme de service des Offres Hébergées ESUP
 - Poursuivre les échanges avec les adhérents fournisseurs potentiels dont les offres ont déjà été étudiées
 - Procédure de validation/signature des conventions
- **2020 :**
 - **Consolider la démarche et accompagner les adhérents fournisseurs de service**
 - Enrichir le catalogue de services « Offres Hébergées ESUP »



Questions ?

La plateforme de gestion des Offres Hébergées ESUP

Fonctionnalités de la plateforme :

- Un modèle de données multi-tenant, qui garantit la confidentialité, mais qui reste souple dans l'accès à ces données
- Un accès avec un compte unique, qui permet d'être à la fois utilisateur et fournisseur
- Une interface utilisateur simple
- Une interface administrateur complète et permettant une autonomie au quotidien :
 - Gestion du catalogue de service
 - Echange avec les utilisateurs
 - Gestion des SLA
 - Statistiques et rapports

Famille de service	Service	Sous catégorie de service
Offre SaaS	Service Offre Hébergée SMSU	Effectuer une demande de changement concernant SMSU
Offre SaaS	Service Offre Hébergée SMSU	Effectuer une demande de service concernant SMSU
Offre SaaS	Service Offre Hébergée SMSU	Signaler un incident SMSU

Nom complet	Titre	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
I-000006	rf	2019-06-26 08:43:33	Nouveau	Service Offre Hébergée SMSU	Signaler un incident Hébergée SMSU	basse	Jean-François Richet
I-000005	mjk	2019-06-26 08:41:19	Nouveau	Service Offre Hébergée SMSU	Signaler un incident SMSU	basse	Jean-François Richet
I-000004	test 2	2019-06-26 08:40:04	Assignée	Service Offre Hébergée SMSU	Signaler un incident SMSU	basse	Jean-François Richet
I-000002	Pb de connexion	2019-06-25 16:19:43	Assignée	Service Offre Hébergée SMSU	Signaler un incident SMSU	basse	Jean-François Richet
I-000001	Problème de connexion	2019-06-25 16:17:46	Assignée	Service Offre Hébergée SMSU	Signaler un incident SMSU	haute	Jean-François Richet