

ESUP-DAYS (30)

POINT D'AVANCEMENT SUR LES OFFRES HÉBERGÉES ESUP

Nicolas CAN – Université de Lille
Jean-François RICHET – La Rochelle Université

ESUP-DAYS (30)

LES OFFRES EN COURS

LE CATALOGUE DE SERVICE ACTUELLEMENT DISPONIBLE

- ▶ **ESUP SMS-U** (solution d'envoi de SMS) :
 - ▶ Proposé par l'**Université Paris 1 - Panthéon Sorbonne**
 - ▶ Disponible depuis **Décembre 2019**, présenté aux **ESUP-Days de Février 2020**
 - ▶ **3 établissements utilisateurs, 2 établissements en cours d'étude**

- ▶ **ESUP GEFORP** (solution de gestion des offres de formation) :
 - ▶ Proposé par **Aix Marseille Université**
 - ▶ Disponible depuis **Janvier 2020**, présenté aux **ESUP-Days de Février 2020**
 - ▶ **5 établissements utilisateurs, 1 établissement en cours d'étude**

- ▶ **Lien vers les présentations : ESUP-Days #29** : https://mediasd.parisdescartes.fr/#/watch?id=3qQRPNLf9L_nc&fc=vVxkqHVuNqOaj

ESUP-DAYS (30)

LES OFFRES ÉTUDIÉES

LES CADRAGES EFFECTUES

- ▶ Depuis **janvier 2019, une douzaine d'offres ont été étudiées et/ou « cadrées »**
 - ▶ Cadrages réalisés selon une méthodologie basée sur des études thématiques (Infrastructure, Transformation / Développement / Intégration, Exploitation, Support / Services, Engagements de Service, Coûts)
 - ▶ Méthodologie présentée lors des ESUP-Days de Février 2019
- ▶ **Université de Rouen :**
 - ▶ **ESUP Demat/EC** (dématérialisation des pièces relatives aux candidatures des personnels universitaires)
 - ▶ **ESUP Signature** (signature électronique)
- ▶ **Université Rennes 2 :**
 - ▶ **ESUP APSOLU** (outil de gestion destiné aux services des sports des Université)
- ▶ **Université de Caen :**
 - ▶ **ESUP SYGAL** (gestion dématérialisée de l'ensemble des étapes du parcours doctoral)
- ▶ **Université de Strasbourg :**
 - ▶ **ESUP BudgetWeb** (pré-saisie d'un budget d'une Université en mode décentralisé)
 - ▶ **ESUP GEDISCO** (échelonnement de paiement des droits d'inscription)

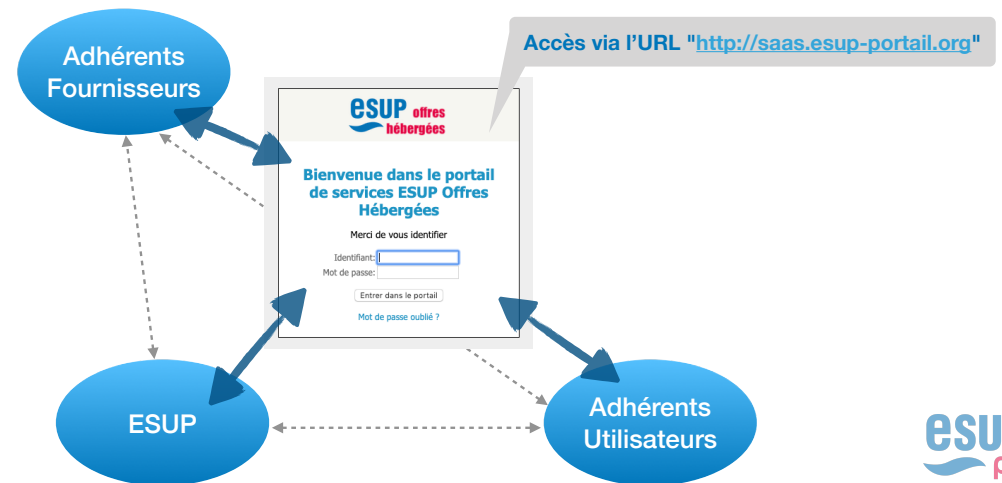
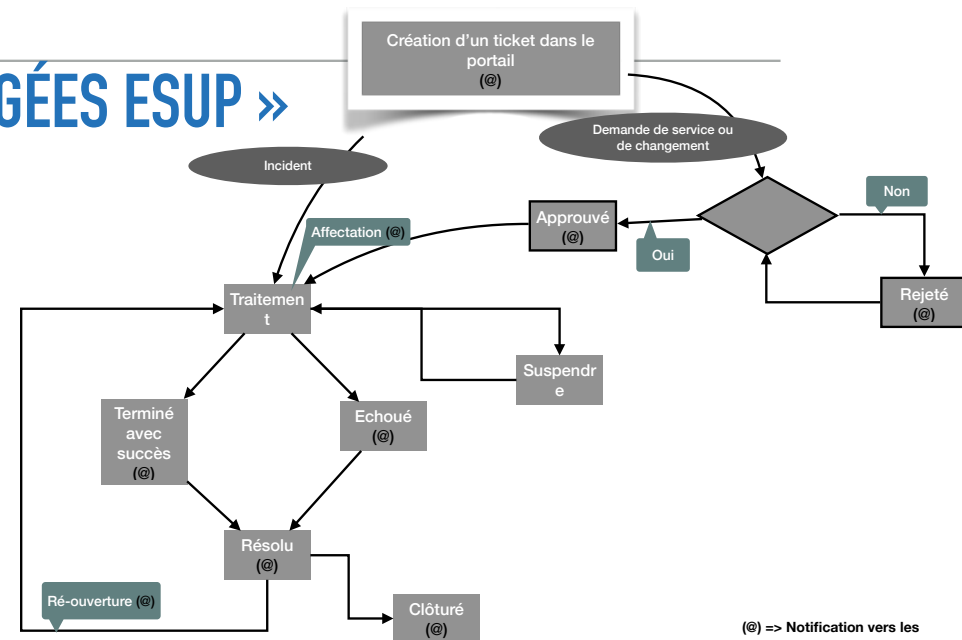
LES OFFRES ENVISAGÉES

- ▶ **ESUP EVA** (outil de saisie de Modalité d'Évaluation de Connaissances et de Compétences) :
 - ▶ Initialement proposé par l'**Université de Strasbourg**
 - ▶ Présenté aux ESUP-Days de Février 2020
 - ▶ Problème de disponibilité du support fonctionnel pour assurer un service de qualité
 - ▶ Disponible en mode autonome (GitHub)
- ▶ **ESUP ADE** (solution de visualisation et mise à jour de « Mon Emploi du Temps »)
 - ▶ Personnalisation des données à afficher
 - ▶ Responsive design, utilisable via des terminaux mobiles
 - ▶ Disponible en mode autonome (GitHub)

RETOURS D'EXPÉRIENCE SUR LA « PLATEFORME DE GESTION DES OFFRES HÉBERGÉES »

LA « PLATEFORME DE GESTION DES OFFRES HÉBERGÉES ESUP »

- ▶ Solution basée sur **iTop** (Combodo)
- ▶ Hébergement à **La Rochelle Université** (SaaS)
- ▶ Présenté aux **ESUP-Days #29** (Février 2020)
- ▶ Mise en place avec l'arrivée des premières offres
 - ▶ **Centraliser les informations**
 - ▶ **Faciliter / Fluidifier** les échanges entre les **Utilisateurs** / les **Fournisseurs** / **ESUP**
 - ▶ Standardiser les process dans un outil unique
 - ▶ **Gestion des demandes**
 - ▶ **Gestion des incidents**
 - ▶ **Accès à de l'information** (aides, CGU, ../.)
 - ▶ **Notifier à chaque étape**



POINT DE VUE DE L'UTILISATEUR DES SOLUTIONS HÉBERGÉES (« PCU »)

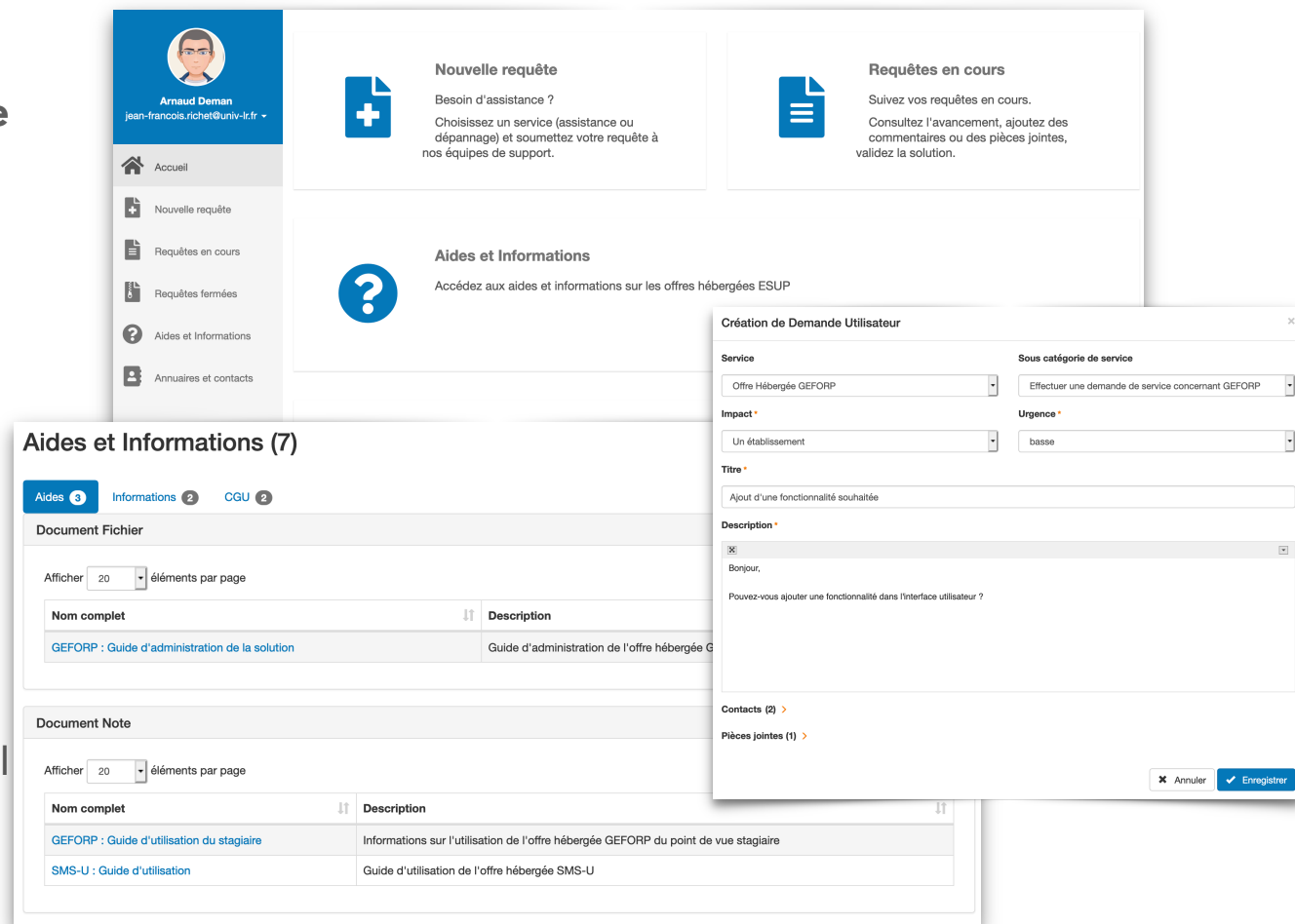
- ▶ Le « PCU » (Point de Contact Unique)
 - ▶ Rappel : le **PCU est l'interlocuteur unique et privilégié** entre le fournisseur et les utilisateurs finaux dans les établissements

- ▶ **Interface simple et intuitive**

- ▶ Accès aux principales informations facile

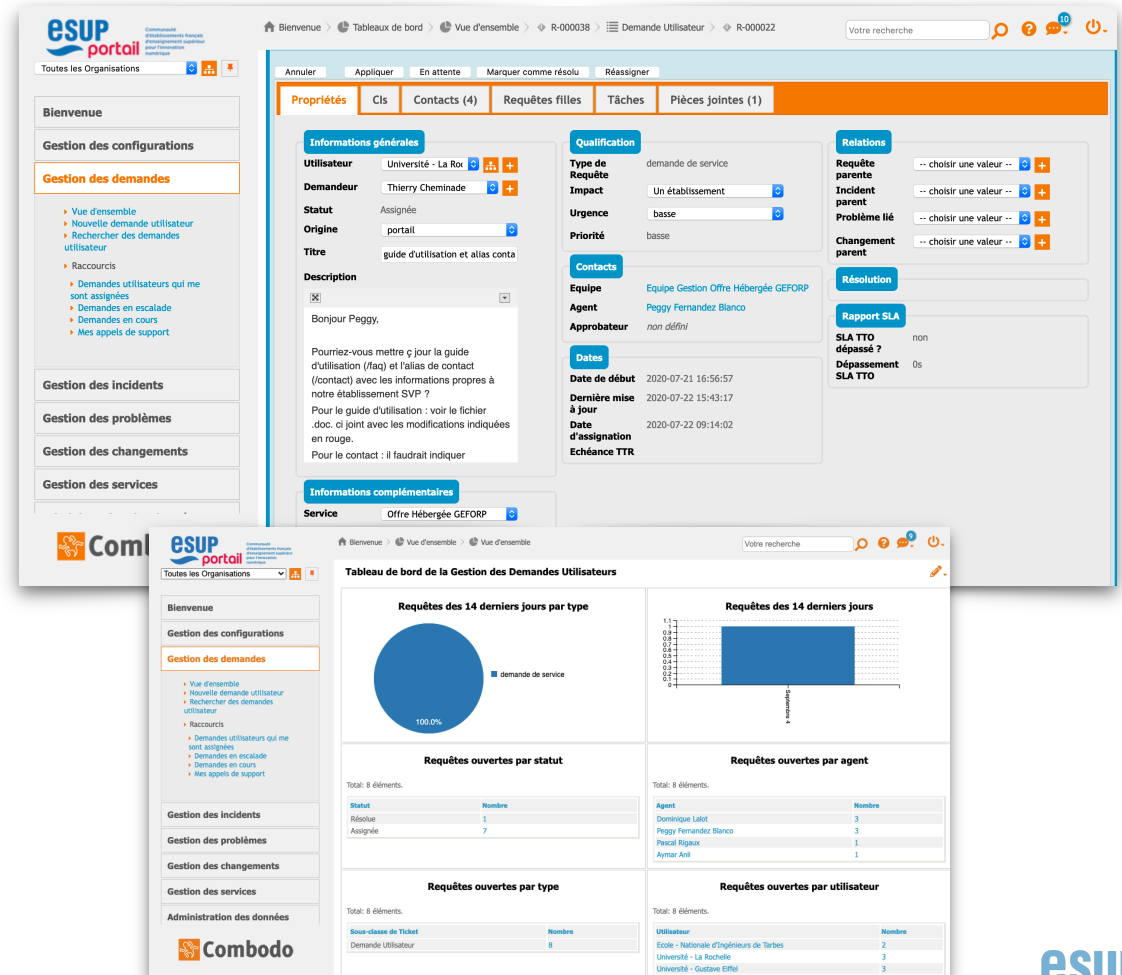
- ▶ **Un seul outil pour toutes les offres :-)**

- ▶ Utilisable sur n'importe quel type de terminal (**Responsive Design**)



POINT DE VUE DES EQUIPES DE SUPPORT DES SOLUTIONS HEBERGEES

- ▶ L'interface (**console**) est riche en fonctionnalités !!
- ▶ Trop d'informations pour un **besoin simple** pour l'instant
- ▶ Pas d'accès via la **fédération d'identité**
- ▶ Répond parfaitement au besoin



AMELIORATIONS PREVUES

- ▶ Intégration dans **SHIBBOLETH** (pas simple...)
- ▶ **Re-design de l'interface administrateur**
 - ▶ Responsive Design
 - ▶ Accès rapide aux informations essentielles (en lecture et en édition)
 - ▶ Simplification des vues (par type de requêtes à traiter)
 - ▶ Conserver la console en cas de besoin
- ▶ Ajout d'une brique sur les utilisateurs communs des offres hébergées (créer des « **mini communautés** » par offre)
- ▶ **Toutes les idées sont les bienvenues !**

Requêtes à traiter (10)

Mes tickets à traiter 10 Mes tickets auto-assignés 1

Incident

Afficher 20 éléments par page Filtre :

Nom complet	Titre	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	Agent
I-000021	public cible/prioritaire	2020-07-10 10:53:51	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident GEFORP	basse	Thierry Cheminade	Peggy Fernandez Blanco
I-000020	lieu de formation	2020-07-09 17:23:26	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident GEFORP	basse	Thierry Cheminade	Peggy Fernandez Blanco
I-000018	plateforme stagiaire emeur 500	2020-06-29 15:24:36	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident GEFORP	critique	Thierry Cheminade	Peggy Fernandez Blanco
I-000015	évaluation	2020-06-19 16:57:55	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident GEFORP	basse	Thierry Cheminade	Peggy Fernandez Blanco
I-000013	publipostage	2020-06-19 16:23:21	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident GEFORP	basse	Thierry Cheminade	Peggy Fernandez Blanco
I-000012	attestation	2020-06-15 17:00:17	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident GEFORP	basse	Thierry Cheminade	Peggy Fernandez Blanco
I-000010	demande d'inscription	2020-06-12 12:01:08	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident GEFORP	basse	Thierry Cheminade	Peggy Fernandez Blanco
I-000008	guide d'utilisation	2020-06-04 15:39:12	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident GEFORP	basse	Thierry Cheminade	Peggy Fernandez Blanco

ESUP portail

Annuaire et contacts (30)

ESUP-Portail 9 ESUP GEFORP 15 ESUP SMS-U 1

Personne

Afficher 20 éléments par page Filtre :

Nom complet	Nom établissement	Fonction	Email	Téléphone
Aymar Anli	Université - Paris 1 Panthéon Sorbonne	Exploitation	aymar.anli@univ-paris1.fr	
Pascal Rigaux	Université - Paris 1 Panthéon Sorbonne	Exploitation	pascal.rigaux@univ-paris1.fr	
Arnaud Deman	Université - Toulon	PCU	arnaud.deman@univ-tln.fr	
Belkacem Dahmani	Université - Versailles St Quentin en Yvelines	PCU	belkacem.dahmani@uvsq.fr	
Lucas Matthieu	Ecole - Nationale d'Ingénieurs de Tarbes	PCU	matthieu.lucas@ent.fr	

Équipe

Afficher 20 éléments par page Filtre :

Nom complet	Nom établissement	Fonction	Email	Téléphone
Equipe Gestion Offre Hébergée SMS-U	Université - Paris 1 Panthéon Sorbonne	Equipe support de l'Offre Hébergée SMS-U	aymar.anli@univ-paris1.fr	

ESUP portail

ESUP-DAYS 30

POURQUOI UNE PARTICIPATION FINANCIÈRE SUR LES OFFRES HÉBERGÉES

MODELE ECONOMIQUE DES OFFRES HEBERGEES ESUP

▶ **Coûts des offres hébergées**

▶ Cadres -> **4 types de coûts** évalués au travers des thématiques abordées

▶ **Transformation**

- ▶ Adaptation de la solution
- ▶ Documentation

▶ **Passage en mode hébergé**

- ▶ Documentation (guides d'exploitation, support de présentation, ../.)
- ▶ Mise en place d'outils (QoS, supervision, ../.)

▶ **Mise en service**

- ▶ Mise en place du tenant, de l'instance dédiée
- ▶ Paramétrage de la solution
- ▶ Présentation / Formation

▶ **Récurrent**

- ▶ Infrastructure / Stockage
- ▶ Maintenance applicative et corrective
- ▶ Gestion des demandes de service / changement
- ▶ MCO / gestion des incidents

MODELE ECONOMIQUE DES OFFRES HEBERGEES ESUP

▶ **Financement d'ESUP**

- ▶ Apport financier basé sur les **adhésions**
 - ▶ Les adhérents **partagent** leurs solutions
 - ▶ Les adhérents **peuvent utiliser** toutes les solutions ESUP disponibles en **mode autonome**

▶ **Cas spécifique des offres hébergées (services de type « SaaS »)**

- ▶ Le fournisseur du service hébergé partage sa solution « clefs en main » en utilisant ses équipes, ses infrastructures et ses outils
 - ▶ => Coûts pour le fournisseur !
- ▶ Afin d'encourager les initiatives et d'aider les fournisseurs à proposer des solutions hébergées :
 - ▶ ESUP prend en charge une partie des coûts de « transformation » et de « passage en mode hébergé »
 - ▶ Ingénierie / Ressource RH
 - ▶ Aide financière
- ▶ ESUP propose également d'utiliser la « plateforme de gestion des offres hébergées » pour aider les utilisateurs et les fournisseurs à échanger au quotidien
- ▶ Pour bénéficier de ces solutions sous forme de services hébergés (SaaS), il restera à la charge des utilisateurs : -
 - ▶ Les frais de mise en service (une partie du temps passé avec le fournisseur et ESUP pour adapter et paramétrer la solution à l'environnement de son établissement)
 - ▶ Les frais récurrents d'exploitation (une partie des coûts d'infrastructure, de maintenance et d'assistance à l'utilisation)

Les moyens d'ESUP

Appel à cotisation spécifique (voté en AG)

MODELE ECONOMIQUE DES OFFRES HEBERGEES ESUP

▶ **Modèle économique choisi et validé lors de l'AG**

- ▶ **Pas de hausse des adhésions** en 2021
 - ▶ **Participation demandée** via une cotisation spécifique à hauteur de ce que l'on souhaite utiliser
 - ▶ Coefficient de pondération prévu en fonction de la taille de l'établissement (comme pour les adhésions)
- ▶ **Aider ESUP et les adhérents fournisseurs à financer les frais occasionnés par les offres hébergées**
- ▶ Demande de soutien auprès du MESRI
 - ▶ Toujours en cours d'évaluation depuis 2018
 - ▶ L'aide du MESRI permettrait de dynamiser fortement ce projet ESUP

▶ **Pourquoi une différence de tarifs entre les offres ?**

- ▶ Mise en service :
 - ▶ Dépend de la complexité de la personnalisation de la solution (ce coût est unique au démarrage du projet seulement)
- ▶ Coûts récurrents :
 - ▶ Dépend des caractéristiques techniques des solutions proposées
 - ▶ Muti-tenant (mutualisation des coûts d'exploitation)
 - ▶ Environnement dédié (multiplication des coûts d'exploitation)
 - ▶ Dépend du nombre d'établissements utilisateurs
 - ▶ Plus il y a d'utilisateurs et plus les coûts liés à l'exploitation sont dilués (diminution prévue par pallier)

ESUP-DAYS (30)

UNE NOUVELLE OFFRE AU CATALOGUE DE SERVICE

ARRIVEE DE POD EN MODE HEBERGE

- ▶ **ESUP POD** (solution de gestion et de diffusion de vidéos) :
 - ▶ Proposé par l'**Université de Lille** (avec l'aide de Nicolas CAN)
- ▶ **Mode hébergé** rendu possible grâce à la **version 2.6.3** qui intègre une dimension **multi-tenante**
 - ▶ Financement d'un développeur par ESUP (Joshua Baudry) pour ajouter cette spécificité
- ▶ Etude menée avec ESUP pour proposer cette solution en mode hébergé
 - ▶ **Cadrage** effectué au mois d'Avril
 - ▶ **Convention** proposée par ESUP en Juillet et signée par l'**Université de Lille** en Septembre

POD EN MODE HEBERGE

- ▶ **ESUP POD** en mode hébergé

- ▶ **POD** : une solution **complexe à mettre en oeuvre** pour les structures utilisatrices

- ▶ Besoin d'une **infrastructure puissante** pour accueillir la solution
 - ▶ Ressources système non négligeables (encodage vidéo -> CPU/RAM/IO)
 - ▶ Espace de Stockage conséquent
 - ▶ Bande Passante (réseau) à prévoir

ETABLISSEMENTS CIBLES DE POD EN MODE HEBERGE

▶ **ESUP POD**

▶ **Montée en charge progressive !**

- ▶ Assurer un service de qualité
- ▶ Ne pas saturer l'infrastructure du fournisseur (Université de Lille)
- ▶ La convention prévoit 10 tenants maximum dans un premier temps

▶ Cette solution en ligne est plutôt destinée aux « **petites structures** »

- ▶ Les « gros établissements » ont les infrastructures et les ressources humaines nécessaires pour installer POD en local (communauté très dynamique)

MODELE ECONOMIQUE DE POD EN MODE HEBERGE

▶ **ESUP POD**

▶ **Mise en service : 3 options possibles**

▶ **Paramétrage complexe**

- ▶ Personnalisation avancée complète de la solution (logo, feuille de style, gabarit entête / pied de page, analytics, enrichissement,/..)
- ▶ Vidéo d'un poids max de 3Go, bande passante limitée à 300 mb/s
- ▶ Présentation complète de la solution

▶ **Paramétrage classique**

- ▶ Personnalisation des principaux éléments de la solution (logo, feuille de style)
- ▶ Vidéo d'un poids max de 2Go, bande passante limitée à 200 mb/s
- ▶ Présentation des éléments essentiels de la solution

▶ **Paramétrage basique**

- ▶ Quelques personnalisations possibles de la solution (logo,/..)
- ▶ Vidéo d'un poids max de 1Go, bande passante limitée à 100 mb/s
- ▶ Présentation « utilisateur » de la solution

- ▶ Coûts de mise en service de l'ordre de 650€ à 1600€ selon les options choisies (en cours de finalisation)

MODELE ECONOMIQUE DE POD EN MODE HEBERGE

▶ **ESUP POD**

▶ **Maintenance applicative et corrective prise en charge par ESUP**

▶ Solution **multi-tenante => mutualisation des coûts d'exploitation**

- ▶ Support

- ▶ Maintien en conditions opérationnelles

▶ **Coûts récurrents** : essentiellement liés au volume de stockage souhaité et donc au nombre de vidéos mises en ligne

- ▶ Plusieurs possibilités :

- ▶ **200 Go**

- ▶ **500 Go**

- ▶ **1 To**

- ▶ Coûts récurrents prévus de l'ordre de 900€ à 2100€ par an selon les options choisies (en cours de finalisation)

ESUP-DAYS **30**

DES QUESTIONS ?