



# OFFRE ESUP PORTAIL EN MODE HÉBERGÉ

## POINT D'AVANCEMENT DU PROJET

ESUP-Days #29  
Février 2019

Aymar Anli  
Pascal Rigaux  
Peggy Fernandez-Blanco  
Emilie Finkbeiner  
Virgile Gerecke  
Jean-François Richet

Où en est-on  
aujourd'hui ?

## Un bref rappel historique

- **Projet « Offres ESUP en Mode Hébergé » initié en septembre 2018**
  - ESUP souhaite élargir son offre et offrir une nouvelle façon d'utiliser ses applications
  - Projet présenté au séminaire ESUP en Octobre 2018
  
- **Objectifs :**
  - **Formaliser une démarche** technique, organisationnelle, économique, adaptée aux moyens des « adhérents fournisseurs de service », et d'ESUP
    - S'inspirer des grands principes de gestion d'un SI (ITIL, AGILE)
    - Méthodologie basée sur l'étude de thématiques (présentée aux ESUP-Days en Février 2019 et aux assises du CSIESR en Mai 2019)
  - **Encourager les initiatives :**
    - Accompagner les potentiels adhérents dans leur démarche « Cloud & SaaS »
    - Aider les fournisseurs de service (ingénierie, RH, soutien financier)
  - **Définir des conventions types** (présentées aux ESUP-Days en Septembre 2019)
    - « Fournisseur de Service » pour les fournisseurs
    - « Conditions Générales d'Utilisation » pour les utilisateurs

## Où en est-on aujourd'hui ?

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

- **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 :**

- **ESUP 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 Boulen*

- **Université de Caen :**

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

- **Université de Strasbourg :**

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

Où en est-on  
aujourd'hui ?

Depuis Octobre 2019, 2 offres ont officiellement été conventionnées et ajoutées au catalogue de service ESUP :

• **Université Paris I :**

- **ESUP SMS-U** : outil d'envoi de SMS à destination des **étudiants et personnels universitaires**
- *Solution étudiée et présentée aujourd'hui avec Aymar Anli et Pascal Rigaux*

• **Aix Marseille Université :**

- **ESUP GEFORP** : outil de **G**estion des offres de **F**ormation pour les **P**ersonnels
- *Solution étudiée avec Serge Portella, Jean-Philippe Floret, et présentée aujourd'hui par Peggy Fernandez-Blanco*

**Bientôt au catalogue :**

• **Université de Strasbourg :**

- **ESUP EVA (MECC)** : outil de saisie de **M**odalité d'**E**valuation de **C**onnaissances et de **C**ompétences
- *Solution étudiée avec Virgile Gerecke, Ludovic Hutin, Julien Dupre, et présentée aujourd'hui par Emilie Finkbeiner*

**Les études et nouveautés prévues pour 2020 :**

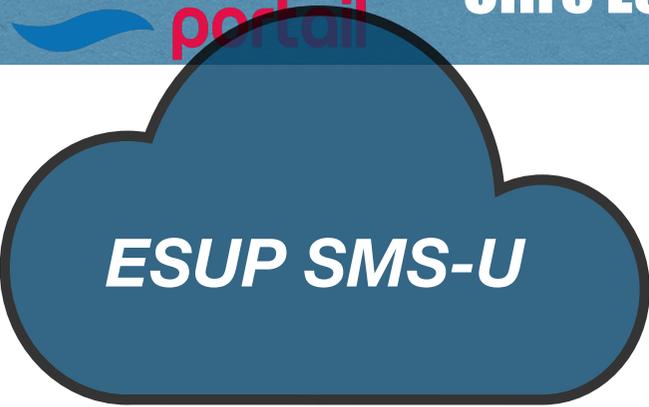
• **3 nouvelles offres sont à l'étude :**

- **Université de Reims Champagne Ardenne** : ePortfolio basé sur Mahara (solution en cours d'évaluation avec l'UNISTRA)
- **Université de Technologie de Compiègne** : eVote, une solution de vote électronique
- **Université de Pau et des Pays de l'Adour** : eVacataire, une application de dématérialisation pour gérer les dossiers des enseignants vacataires
- *../..*
- Poursuivre les échanges avec les Universités partenaires afin d'enrichir le catalogue de service (offres déjà étudiées)
- **Mise en place de la « Plateforme de Gestion des Offres Hébergées ESUP »**

***ESUP SMS-U***

*Une offre hébergée par l' « Université Paris 1 -  
Panthéon Sorbonne »*

***Aymar Anli  
Pascal Rigaux***



## ESUP SMS-U

### Un service d'envoi de SMS, développé et maintenu par l'Université Paris I - Panthéon-Sorbonne

- **Fonctionnalités :**

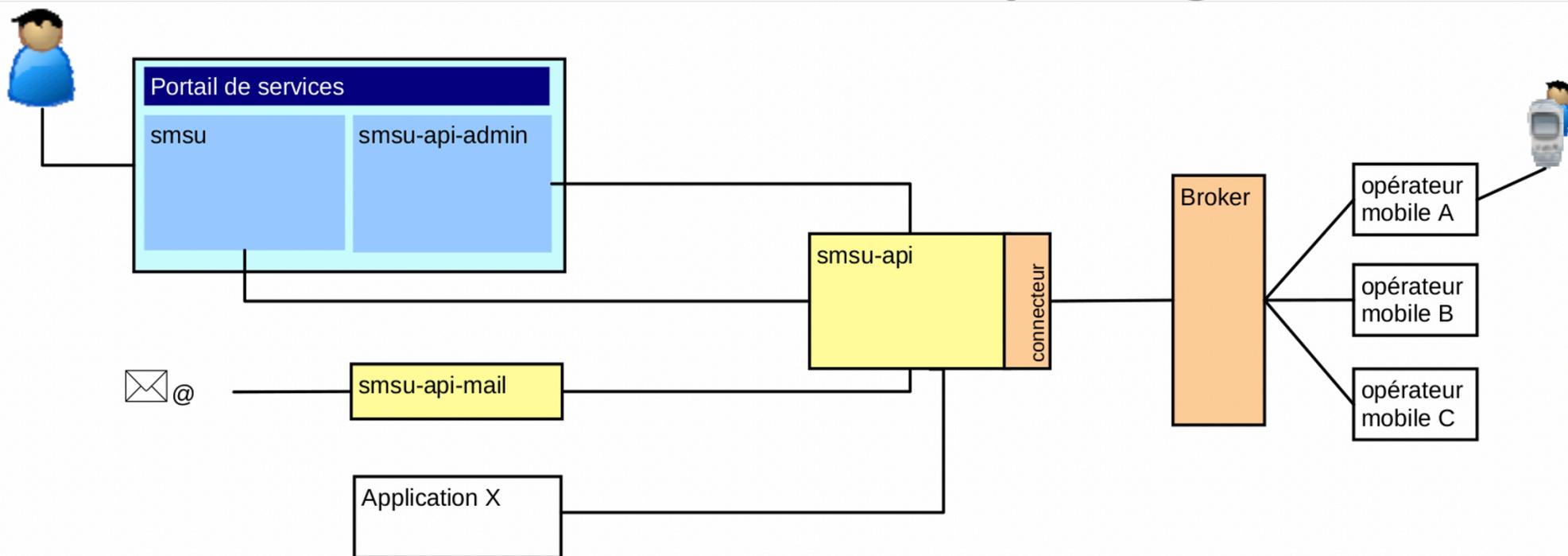
- Adhérer au service d'information par sms (réception des messages)
- Envoyer des sms (aux utilisateurs connus de l'annuaire, à des numéros libres)
- Envoyer des sms à des groupes d'utilisateurs de l'annuaire
- Compléter un sms par l'envoi d'un message électronique
- Approuver des demandes d'envoi (activable sur les envois en grand nombre)
- Suivre l'état en temps réel des demandes d'envoi

- **Pour les gestionnaires du service :**

- Définir des quotas d'envoi à différents niveaux (utilisateur, groupe, comptes d'imputation, applications clientes)
- Editer des relevés d'envoi et des rapports consolidés personnalisés (par établissement, par période et compte d'imputation)
- Autoriser et paramétrer des applications clientes

ESUP SMS-U

Une architecture modulaire et partageable



## ESUP SMS-U

### L'interface utilisateur

- Accueil >
- Adhésion >
- Envoi SMS >
- Suivi des envois >
- Approbation des envois >
- Modèles >
- Rôles >
- Groupes >
- Conditions particulières >
- A propos de >

#### Envoi SMS

**Décompter du quota**

**Condition particulière**

**Type de destinataire**

**Destinataires**

- M1H402 - Master 1 Risques et environnement ✖

Cette sélection correspondrait à 22 numéros.

**Modèle**

**Message**

Caractères restants 160

**Courriel**

Envoyer

## ESUP SMS-U

### ESUP SMS-U en mode hébergé (SaaS)

- Un service utilisé par **l'Université Paris I depuis plus de dix ans**
- Proposer le service à d'autres Universités et mutualiser l'exploitation de cette plateforme

***ESUP GEFORP***

*Une offre hébergée par « Aix Marseille Université »*

***Peggy Fernandez-Blanco***

A blue cloud-shaped graphic with a white outline, containing the text 'ESUP GEFORP' in white, bold, sans-serif font.

**ESUP  
GEFORP**

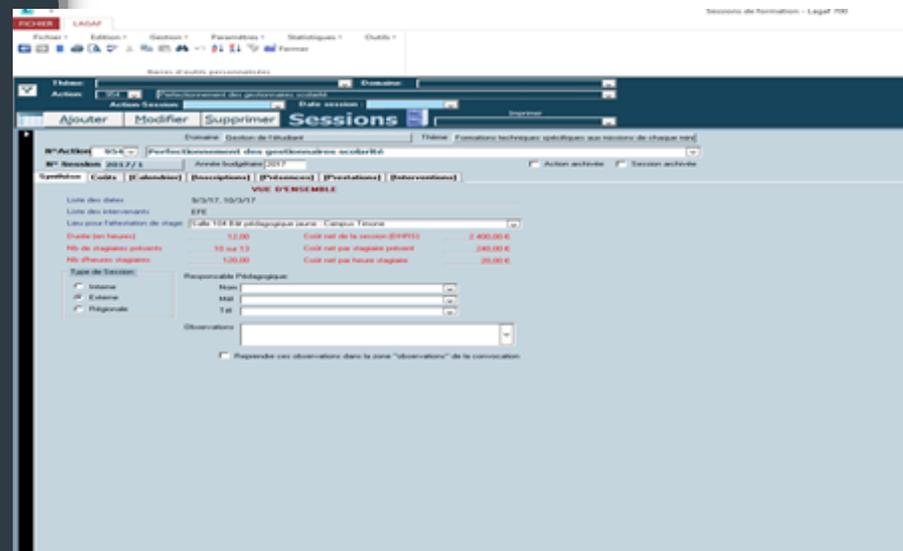
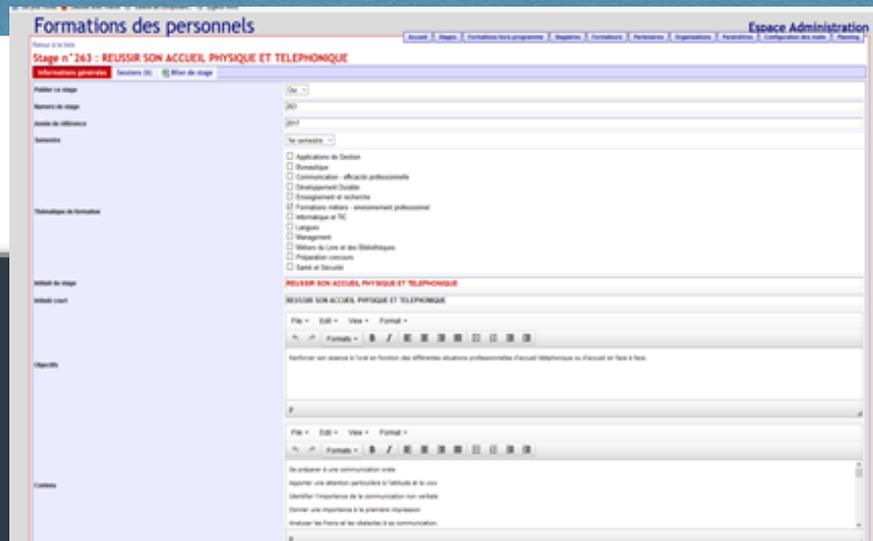
### **Le besoin initial**

- Disposer d'un **outil pour gérer les formations** destinées aux personnels, aussi bien les **personnels administratifs** que les **enseignants**
- Outil géré au sein d'AMU par la DRH et le CIPE
- Proposer des formations aux personnels AMU, et à d'autres établissements :
  - Centrale Marseille, IEP
  - Universités de Toulon et d'Avignon
  - Éventuellement établissements du réseau Sud Est : Nice, Montpellier

## ESUP GEFORP

### Etat des lieux

- Plusieurs outils disponibles
  - 1er outil : **Sygefor 1** :
    - PHP
    - Gestion des stages et des inscriptions
    - Informations personnelles rentrées manuellement par le stagiaire lors de la création de compte
    - Procédures papier
    - N'est plus maintenu
  - 2ème outil : **LAGAF**
  - ACCESS
  - Gestion du reste :
    - Gestion des présences / absences
    - Production des statistiques : nombre de stages, nombre d'heures par agent...
- => **2 outils peu pratiques qui obligent à une double saisie et qui multiplient les opérations !**



A blue cloud-shaped graphic with a white outline, containing the text 'ESUP GEFORP' in white, bold, sans-serif font.

**ESUP  
GEFORP**

### **Le projet Sygefor 3**

- Outil commandé par les URFIST (**U**nité **R**égionale de **F**ormation à l'**I**nformation **S**cientifique et **T**echnique)
- Développé par la société « Conjecto » et mis à disposition sur Github
- Technologies modernes, développement modulaire
- Répond aux problématiques multi-établissements
- A compléter et à adapter pour répondre aux besoins de la DRH

**ESUP  
GEFORP**

## Choix technologiques

- Fédération d'identité « **RENATER SHIBBOLETH** »
- Serveur d'indexation et de recherche de données « **ElasticSearch** »
- Base de données « **MySQL** »
- Développement :
  - Front-End : « **AngularJS** »
  - Back-End : « **PHP Symfony 2** »

**ESUP  
GEFORP****Des adaptations effectuées pour la DRH d'Aix Marseille Université**

- **Pour les stagiaires :**
  - Programme des formations en ligne
  - Recherche des formations
- **Pour les gestionnaires :**
  - Gérer les dates de formation
  - Envoi automatique de mails et copie au N+1 : convocations, avis d'absence...
  - Convocations des formateurs
  - Tableaux des présences
  - Éditer des feuilles d'émargement ou listes d'inscrits
  - Limiter les attestations papier : validation dématérialisée

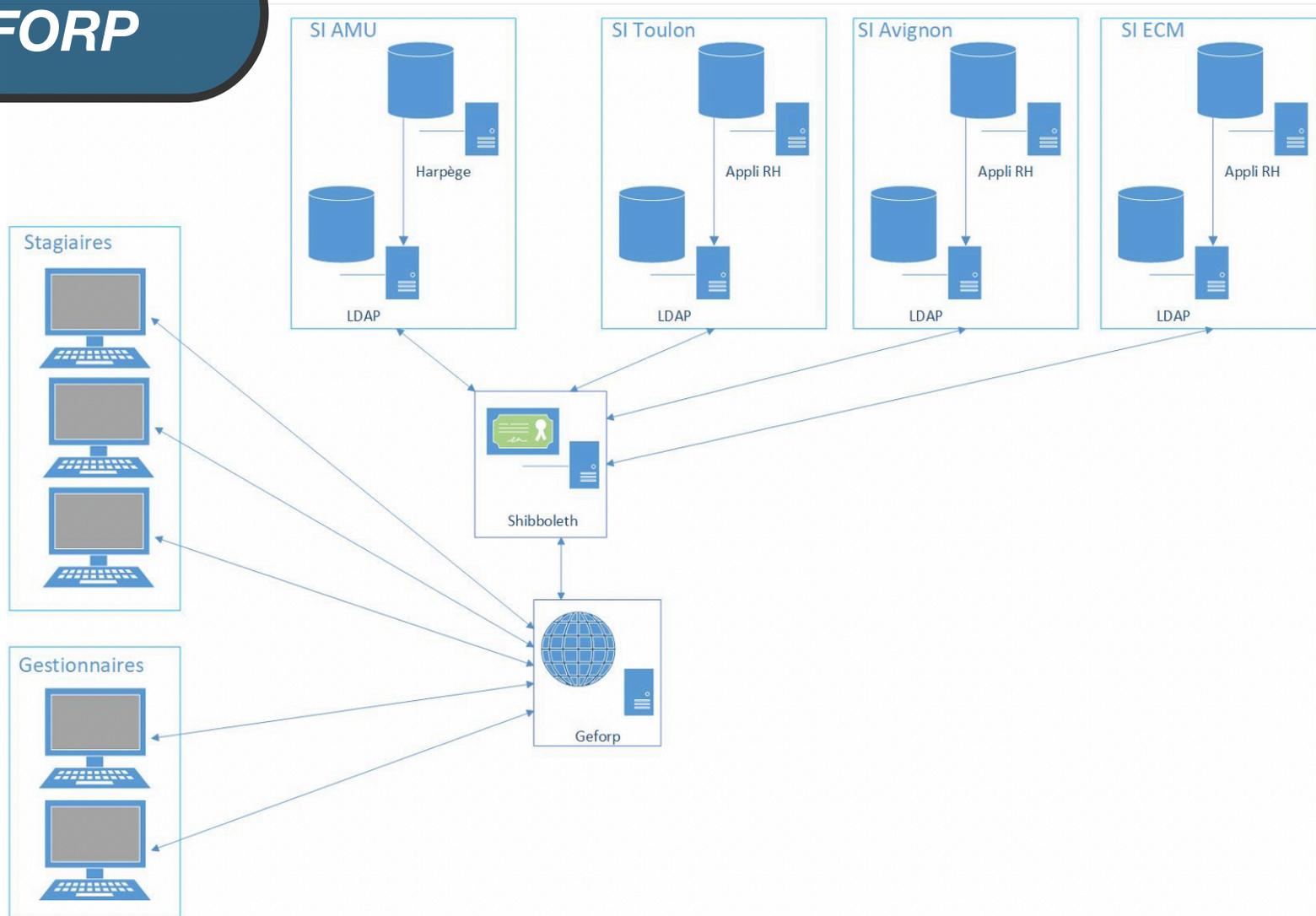
ESUP  
GEFORP

## Récupération des données

- Uniquement par **Shibboleth**
- **Liste des attributs demandés par la DRH :**
  - Date de naissance : « supannOIDCDateDeNaissance »
  - Corps (tech, ASI, IGE...) : « supannEmpCorps »
  - BAP (E pour informatique...) : « supannActivite »
  - Statut (titulaire, contractuel, vacataire...) : ajout d'un attribut « amuStatut »
- **Table de correspondance corps/catégorie** (A, B, C)
- **Tables de libellés pour les corps**
- **Attention : forte adhérence avec le SI de l'établissement !**

## Schéma d'intégration dans le SI

ESUP  
GEFORP



**ESUP  
GEFORP**

**Bilan**

- **Plusieurs instances déjà mises en place :**
  - Une instance pour AMU, Toulon, Avignon et ECM
  - Une instance pour Nice
  - Une instance pour Montpellier
  
- **Pour notre instance :**
  - Passage en production : janvier 2018
    - Quelques chiffres clefs :
      - Durée des développements : ~1 an
      - Nombre de formations proposées : ~1000
      - Nombre de comptes créés : ~20000
      - Nombre d'inscriptions : ~20000
      - ~15000 convocations envoyées

**ESUP  
GEFORP**

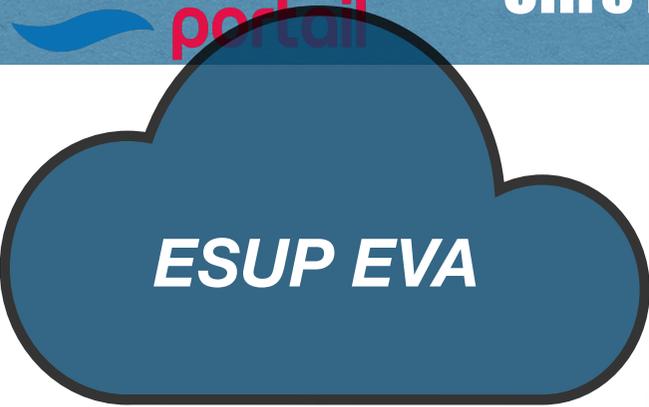
**Evolutions prévues**

- Étoffer la partie des statistiques
- Développer une interface « N+1 » qui permette aux responsables de visualiser les formations des stagiaires qu'ils suivent
- Développer une interface pour les formateurs
- Évaluations en ligne
- Faire évoluer le framework

***ESUP EVA-  
MECC***

*Une offre hébergée par l' « Université de Strasbourg »*

***Emilie Finkbeiner  
Virgile Gerecke***

**ESUP EVA**

Elaboration, **V**alidation, **A**rchivage des modalités  
d'**EVA**luation

- **Le MECC, qu'est-ce que c'est :**
  - **M**odalités d'**E**valuations des **C**onnaissances et des **C**ompétences
  - Règles applicables à la formation (IA, IP, Assiduité, Contrat Pédagogique, Compensation ...)
  - Modalités d'évaluation par enseignement (Epreuves)
- **Exemple M2 SIL : Master 2 Sciences et Ingénierie du Logiciel**
  - UE : méthodologie de développement 3ECTS
    - Epreuve pratique, coefficient 2 : 1h30
    - Epreuve rendue, coefficient 2
    - Epreuve écrite, coefficient 1 : 30 minutes

## Une application

Etudiants

Equipes  
enseignantes  
et  
administrative

Au service des  
...

Elus en  
composante  
et en CFVU

Directions de  
composante et  
Vice-  
présidences

### Avant EVA, les MECC représentaient

- Une **charge** de travail et de temps pour tous
  - Masse des documents
  - Nombre des acteurs
  - Intensité des échanges
  - Longueur de la procédure
- Une **incertitude** des règles et un risque
  - Contenu méconnu des règles
  - Archives parfois incertaines
  - Communications peu fluides
- Une **opacité** pour les usagers
  - Formats distinct entre composante, voire entre départements
  - Illisibilité des documents

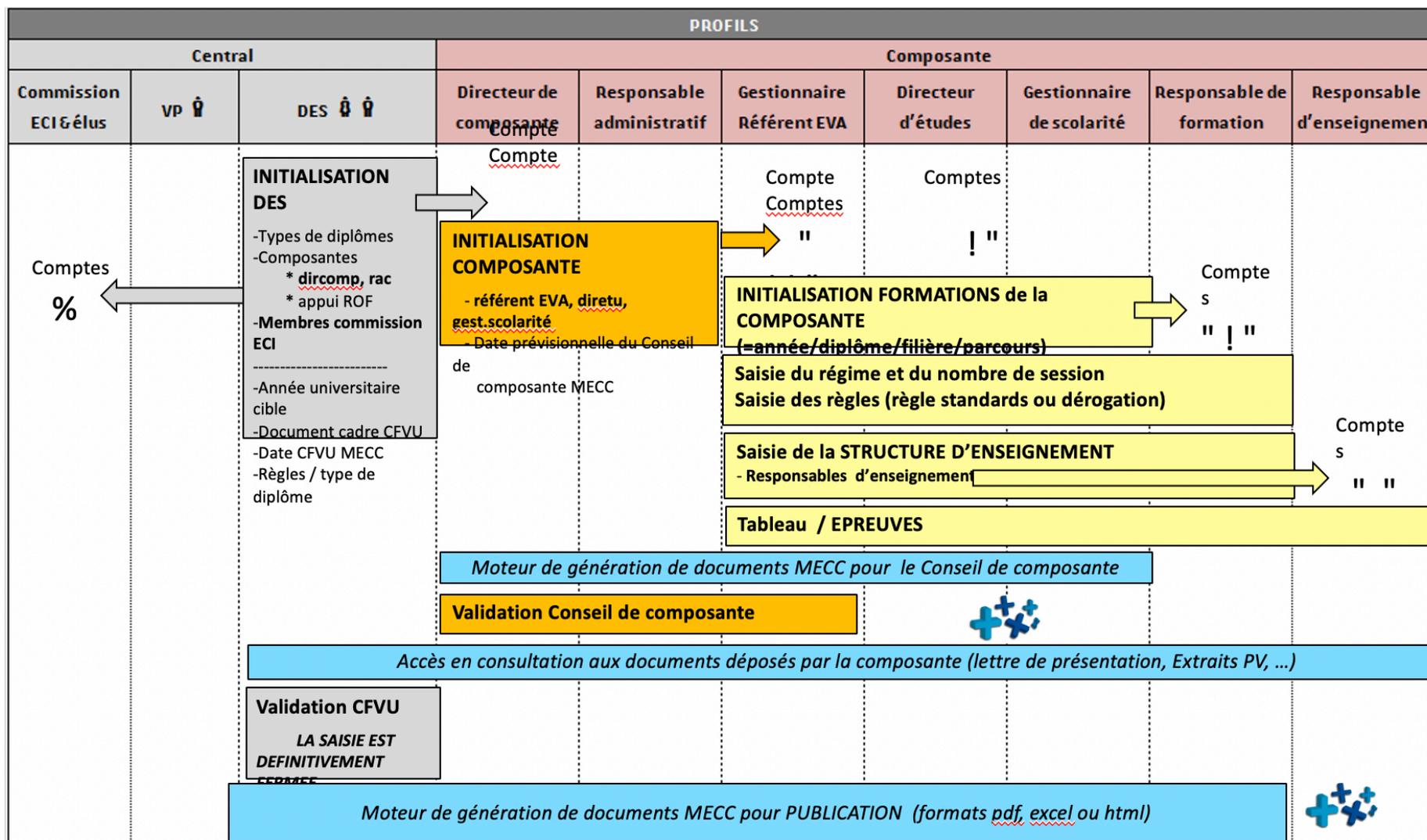


### Outil de travail, EVA...

- Fait gagner en **efficacité** et en **visibilité**
  - Plateforme unique
  - Lien avec ROF
  - Capitalisation des données
  - Tableaux de pilotage
- Fournit un lieu de **coopération** et de **référence**
  - Règles-cadre en fonction des diplômes
  - Plateforme de collaboration et d'archivage
  - Accompagnement DES et clarté des profils
- Offre une **clarté** de format à tous les stades
  - Standards de précision et de charte graphique
  - Formats adaptés au but de la publication



## Processus et acteurs : qui fait quoi ?



## MASTER Informatique

 Présentation	 Admission	 Débouchés	 Cours	 Pratique
--	---	---	---	--

### Contenus et types d'enseignement

→ **Sciences et ingénierie du logiciel (SIL)**

### Objectifs du programme

Ce parcours vise à former des spécialistes en ingénierie des logiciels, capables de concevoir, développer, optimiser et certifier des logiciels dans un large spectre de situations. L'expertise en développement se traduira par la capacité de participer ou de gérer des projets de développement, qu'ils concernent des logiciels embarqués sur systèmes temps-réel, des calculs intensifs sur systèmes parallèles, des applications industrielles, web ou mobiles.

Langue du parcours	<b>Français</b>			
ECTS	<b>120</b>			
Volume horaire	<b>CM</b>	<b>CI</b>	<b>TD</b>	<b>TP</b>
Formation initiale	✓	Formation continue		✗
Apprentissage	✓	Contrat de professionnalisation		✗

### Compétences à acquérir

- ◆ Développer des logiciels complexes (industriels, embarqués, web) et gérer toutes les étapes d'un projet de développement, depuis l'étude des besoins jusqu'à la fourniture de code valide
- ◆ Programmer des logiciels sous contraintes (sûreté, temps réel, performance, etc.),
- ◆ Évaluer et optimiser des applications selon différents critères (parallélisme, performance, énergie, etc.),
- ◆ Définir et mener les procédures de test ou de certification conformes aux normes et aux attentes du client,
- ◆ Déployer les applications et réaliser l'intégration continue des corrections et évolutions,
- ◆ Réaliser une documentation technique et former les utilisateurs.

### Contrôle des connaissances

- ◆ [MECC - Master 1 - SIL](#)
- ◆ [MECC - Master 2 - SIL](#)



Année universitaire 2019/2020  
**Modalités d'évaluation des connaissances et des compétences**  
 UFR de Mathématique et d'informatique

Ces modalités sont définitives et ne peuvent pas être modifiées en cours d'année universitaire

<b>Master 2 - SIL</b>
<b>Responsable(s) : Nicolas Magaud</b>

## Règles applicables à la formation

### Inscriptions administratives

L'inscription administrative consiste à inscrire un étudiant dans l'une des formations proposées par l'université. Ce processus annuel et obligatoire implique la collecte des données administratives nécessaires concernant l'étudiant, le paiement des droits, la détermination du statut de l'étudiant et de sa situation par rapport à sa couverture sociale.

Nul ne peut accéder aux activités d'enseignement et aux examens s'il n'est pas régulièrement inscrit.

L'inscription administrative s'effectue conformément au calendrier adopté annuellement par le CA après avis de la CFVU.

### Inscriptions pédagogiques

L'inscription pédagogique consiste pour un étudiant à s'inscrire aux différents enseignements de la formation en fonction de la maquette, de ses souhaits et de ses acquis.

Elle s'effectue conformément au calendrier adopté annuellement par le CA après avis de la CFVU.

Elle est obligatoire. En l'absence d'inscription pédagogique, l'étudiant n'est pas autorisé à se présenter aux épreuves d'évaluation.

### Assiduité

L'assiduité est obligatoire à toutes les activités pédagogiques organisées dans le cadre de la formation.

Les étudiants boursiers sont tenus à l'assiduité en cours (CM, TD, TP, ...).

Les étudiants relevant d'un profil spécifique attesté peuvent être dispensés d'assiduité. Ils doivent en faire la demande auprès de leur service de scolarité avant la fin du premier mois des enseignements ou dans les quinze jours suivant leur accès à ce profil spécifique.

### Contrat pédagogique

Pour accompagner et soutenir la réussite de l'étudiant, notamment lors de l'octroi d'un statut spécifique, le responsable de formation met en place avec l'étudiant un contrat pédagogique.

Cet accord, signé par les deux parties, adapte de façon détaillée, justifiée et proportionnée, le déroulement du cursus de l'étudiant, en tenant compte de sa situation et des nécessités du bon déroulement de la formation.

Il y est recouru notamment

- pour aménager le rythme de suivi de la formation, les exigences d'assiduité aux activités pédagogiques, les exigences de présence aux évaluations, exceptionnellement les caractéristiques des évaluations,
- pour reconnaître et/ou consolider les compétences à acquérir pour l'obtention du diplôme, ou en supplément du diplôme, par l'octroi de crédits ECTS.

Ce contrat peut être pluriannuel. Ses prévisions sont réexaminées, et éventuellement adaptées, en fonction de l'évolution de la situation de l'étudiant et de la formation.

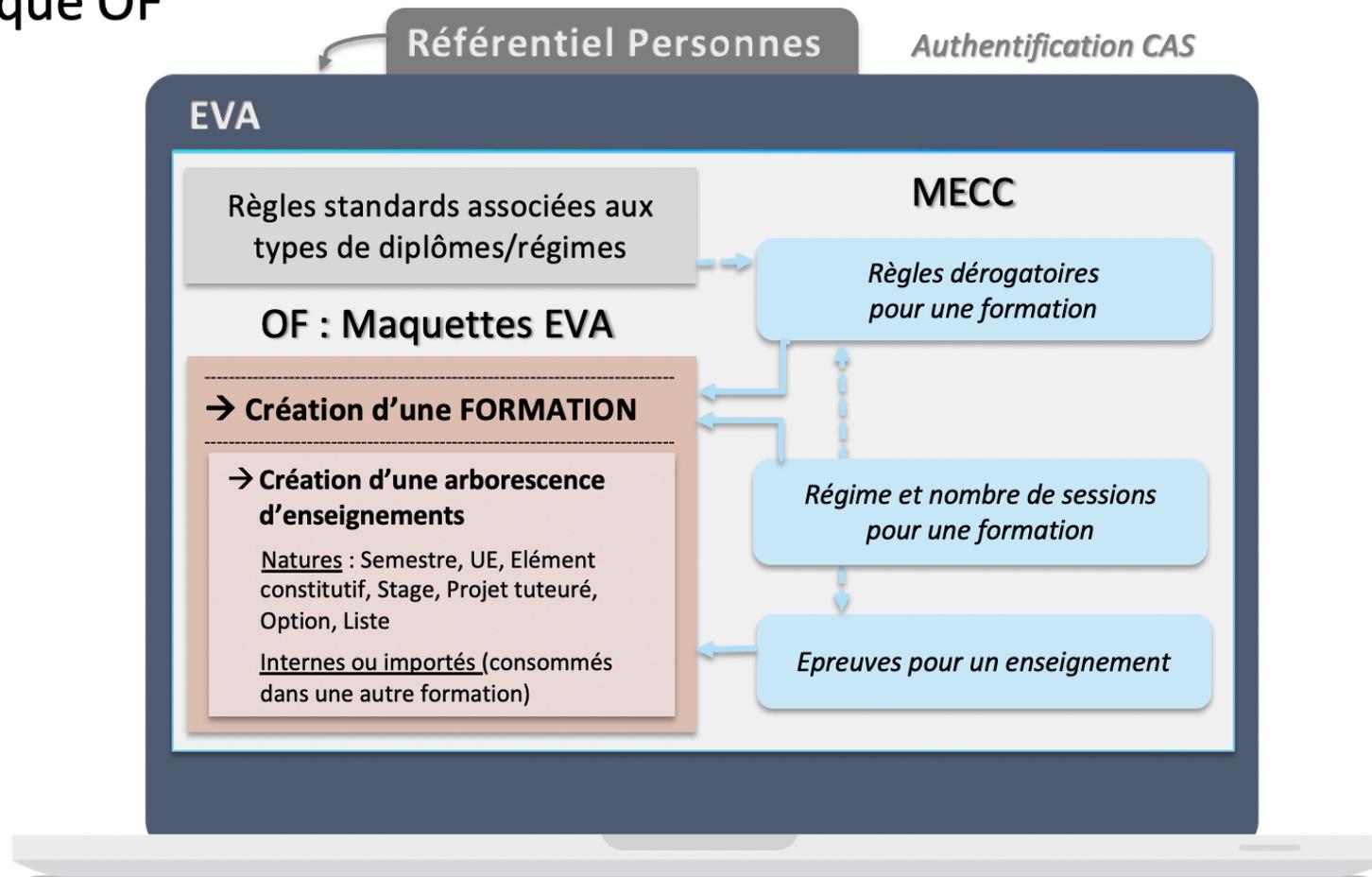
Tableau MECC

(E = Écrit, O = Oral, A = Autre)

ENSEIGNEMENTS					Session unique					
Intitulé	Responsable	Crédit ECTS	Coefficient	Seuil compens.	Coefficient	Intitulé	Type	Durée	Convocation	Seuil compens.
Certification du logiciel		3	1		1	épreuve rendue ou écrite	E	00:30	N	
					2	tp noté	A	01:30	N	
Projet de master SIL		6	2		2	épreuve écrite	E	01:30	N	
					1	Mémoire	A		O	
Analyse et architecture logicielle orientée objets		3	1		1	Soutenance	O		O	
					2	Production technique	A		O	
Méthodologie de développement		3	1		2	épreuve écrite 1	E	01:30	N	
					2	épreuve écrite 2	E	01:30	N	
					1	épreuve écrite 3	E	00:30	N	
Programmation mobile		3	1		2	épreuve pratique	A	01:30	N	
					2	épreuve rendue	A		N	
					1	épreuve écrite	E	00:30	N	
Traitements large échelle		3	1		2	épreuve écrite 1	E	01:30	N	
					4	épreuve écrite 2	E	02:00	N	
					4	épreuve rendue (projet)	A		N	
<b>Vie professionnelle</b>		6	2							
EC - Qualité et ERP		-	1		1	épreuve écrite	E	01:30	N	
EC - Droit		-	1		1	épreuve écrite	E	01:30	N	
EC - Communication		-	1		1	épreuve écrite	E	01:30	N	
<b>Langues vivantes</b>	<i>CRL</i>	3	1							
Anglais - S3 Master		-								
<b>Semestre 4 - SIL</b>										
Accompagnement de stage SIL		3	1		1	Participation	A		N	
					1	Présence	A		N	
					1	Épreuve rendue	E		N	
Stage de master 2		27	9		1	Mémoire	E		O	
					1	Soutenance	O		O	
					2	Réalisation	A		N	
					1	Intégration	A		N	

Intégration au système d'information I / 3

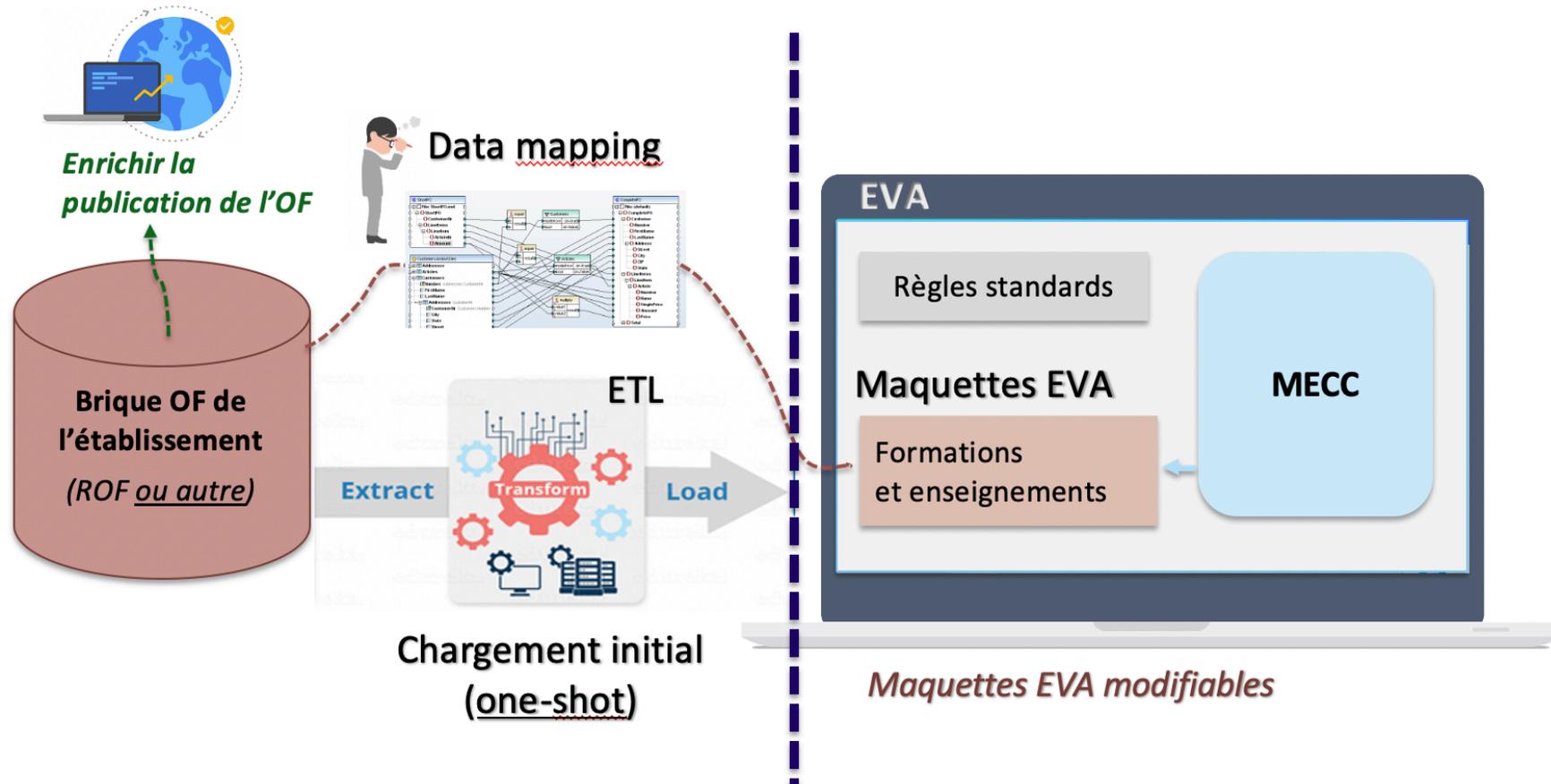
Option 1. Fonctionnement autonome, sans interaction avec une brique OF



Année n+1 / possibilités de **duplication** : règles standards, formations, arborescences d'enseignements, dérogations, épreuves

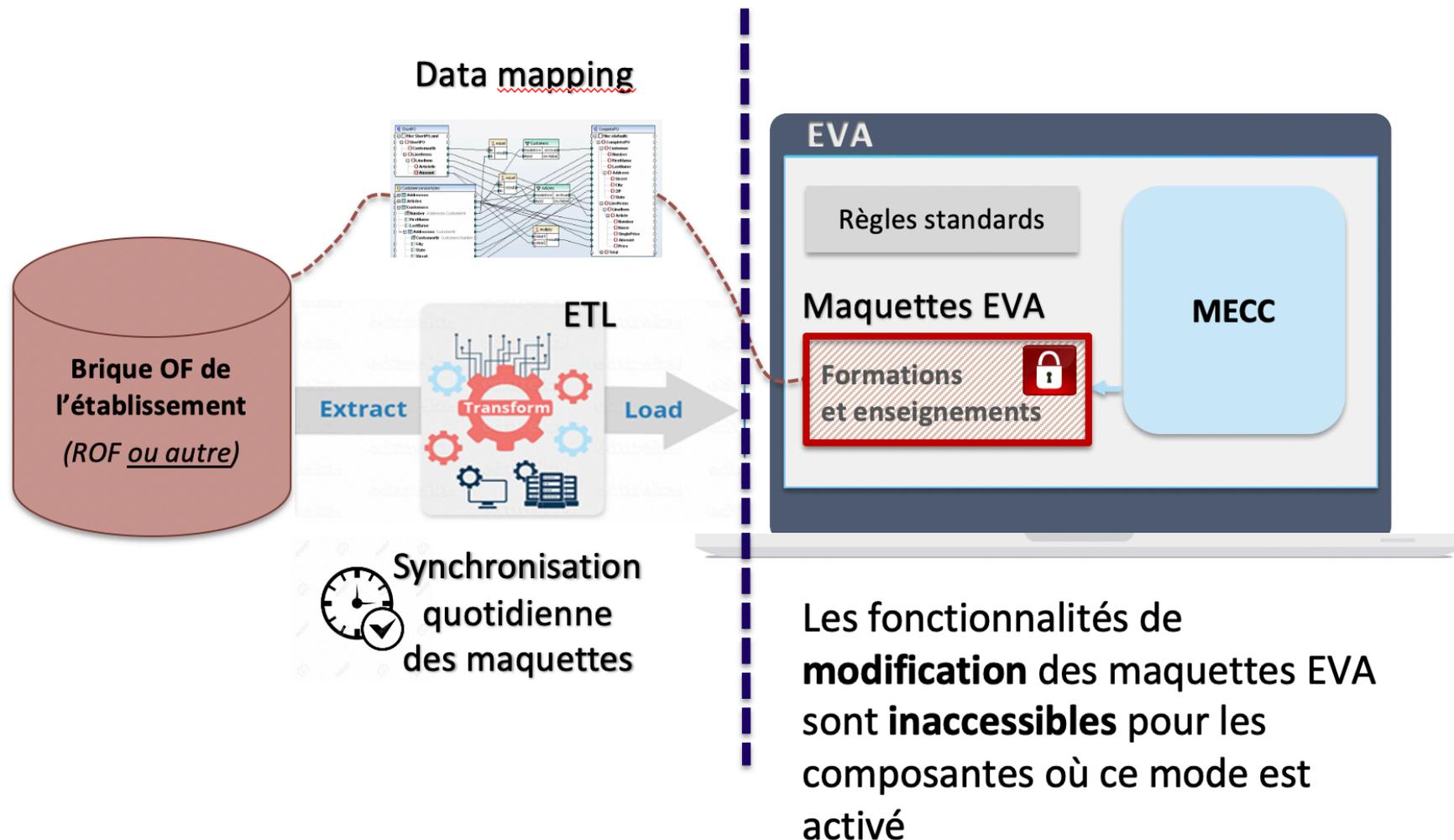
**Intégration au système d'information 2/3**

**Option 2. Fonctionnement autonome, avec CHARGEMENT INITIAL des maquettes depuis une brique OF**



Intégration au système d'information 3/3

Option 3. Fonctionnement à l'APPUI STRICT d'une brique OF, activable par la composante



**ESUP EVA**

**Le projet EVA, en quelques chiffres**

- 350 jours de développement
- 280 jours de chef de projet
- 30 jours de Synchro ROF/EVA
  
- **Campagne pilote en 2018/2019 (avec saisie de la structure d'enseignement)**
  - 6 composantes
  - 150 formations année
  
- **Campagne 2019/2020 (avec chargement initial depuis ROF)**
  - 12 composantes
  - 380 formations année
  
- **Campagne 2020/2021 (en appui ROF complet)**
  - 20 composantes

**Du côté techno**

- Application développée en Python Django
- Le code source est mis à disposition
- Distribution via ESUP en mode hébergé (SaaS)

Recherche d'un établissement avec un fonctionnement proche pour valider l'approche !

**ESUP EVA**

**Les services proposés dans cette offre :**

- Identification CAS
- Hébergement BDD
- Hébergement applicatif
- Sauvegardes
- Supervision
- Mise à disposition des fichiers sur S3 UNISTRA



# Mon emploi du temps

Personnaliser et Consulter

Université

de Strasbourg

*Intéressé par  
une future offre ?*

### **Un emploi du temps avec des nouvelles fonctionnalités :**

- Saisie dans ADE
- Mise à jour des données vers « Mon emploi du temps »
- Personnalisation des données à afficher et du mode d'affichage dans l'application
- Application « responsive » utilisable facilement sur un mobile ou une tablette
- Génération d'ICS enrichi avec un cache d'une heure

***Plateforme de  
Gestion des Offres  
Hébergées ESUP***

*Solution hébergée par « La Rochelle Université »*

***Jean-François Richet***

## La plateforme de gestion des Offres Hébergées ESUP

### Rappel des grands principes pour proposer une offre hébergée :

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

### Premiers constats effectués suite aux cadrages :

- Sur l'ensemble des thématiques étudiées, il n'y a pas de points vraiment bloquants :
  - Infrastructure,
  - Développement / Intégration / Transformation,
  - Exploitation,
  - Support / Service,
  - Engagement de Service,
  - Coûts
- ESUP propose d'accompagner les adhérents fournisseurs
  - Soutien en ingénierie / RH
  - Soutien possible pour former les « Points de Contact Uniques » dans les établissements utilisateurs
  - Soutien financier (transformation, mise en oeuvre initiale et récurrent)
  - Mise en place d'une gouvernance spécifique pour les offres hébergées (Groupes de travail dédiés)

### Quelques points d'attention ...

- **Les adhérents fournisseurs ne souhaitent pas gérer les conventions avec les utilisateurs finaux**
  - Création de conventions types
    - Convention « Fournisseur de Service »
    - Conditions Générales d'Utilisation
- **Il y a autant de process et de canaux de communication entre fournisseurs et utilisateurs qu'il y a d'offres proposées !**

*La  
plateforme de  
gestion des Offres  
Hébergées ESUP*

- ### Pourquoi cette plateforme ?
- Centraliser les informations nécessaires à l'exploitation d'une offre hébergée
    - Contacts
    - Documents (conventions, CGU, ../.)
    - Liens vers les applications, les Wikis, FAQ, ../.
  - Faciliter et fluidifier les échanges, dans un process unique, entre le fournisseur, ESUP et les utilisateurs
  - Standardiser les outils, dans une démarche ITIL
    - Gestion des demandes de service / changement / évolution
    - Gestion des incidents / problèmes

Adhérents Fournisseurs

- ### Pour qui ?
- **Adhérents fournisseurs** : responsables et intervenants techniques
  - **ESUP** : responsables (GT) et intervenants techniques
  - **Adhérents utilisateurs** : points de contact uniques

ESUP

Adhérents Utilisateurs



*La  
plateforme de  
gestion des Offres  
Hébergées ESUP*

## Principales fonctionnalités attendues de cette 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 (idéalement intégrable avec la fédération d'identité)
- Une interface utilisateur simple, intuitive et « responsive »
- Une interface administrateur complète et permettant une autonomie au quotidien :
  - Gestion du catalogue de service
  - Echange avec les utilisateurs (partage d'informations, de documents, notifications)
  - Statistiques et rapports (reporting)

*La  
plateforme de  
gestion des Offres  
Hébergées ESUP*

**La solution mise en place :**

- Solution **open source** basée sur « **iTop** » de l'éditeur Combodo
  - Regroupe l'ensemble des fonctionnalités souhaités
  - Intérêt commun avec l'éditeur qui adhère complètement à l'esprit communautaire d'ESUP, et qui travaille déjà avec certains établissements et les académies
  - Possibilité d'avoir du support si besoin, et communauté dynamique
  - **On peut définir ce que l'on veut exactement en termes de fonctionnalités**

**Périmètre fonctionnel de la solution :**

- **Gestion des adhérents**
  - « Organisations »
  - Annuaire (contacts et comptes)
  - Gestion des offres de service
  - Gestion des groupes d'intervenants (ESUP / fournisseurs / utilisateurs)
  - Fonctionnement avec des équipes multi-sites
- **Partage de données** entre ESUP, fournisseurs et utilisateurs
  - Conventions / CGU
  - Documents, liens (Wikis), FAQ
- **Gestion des tickets ITIL**
  - Gestion des incidents
  - Gestion des demandes de service et changements
- **Possibilité de gérer des SLA**
- **Gestion des notifications**
- **Reporting**
- Possibilité de mettre en place (évolution ou mutualisation) :
  - CMDB (aide pour la gestion des coûts récurrents liés à l'infrastructure)
  - Analyse d'impact, base de connaissance

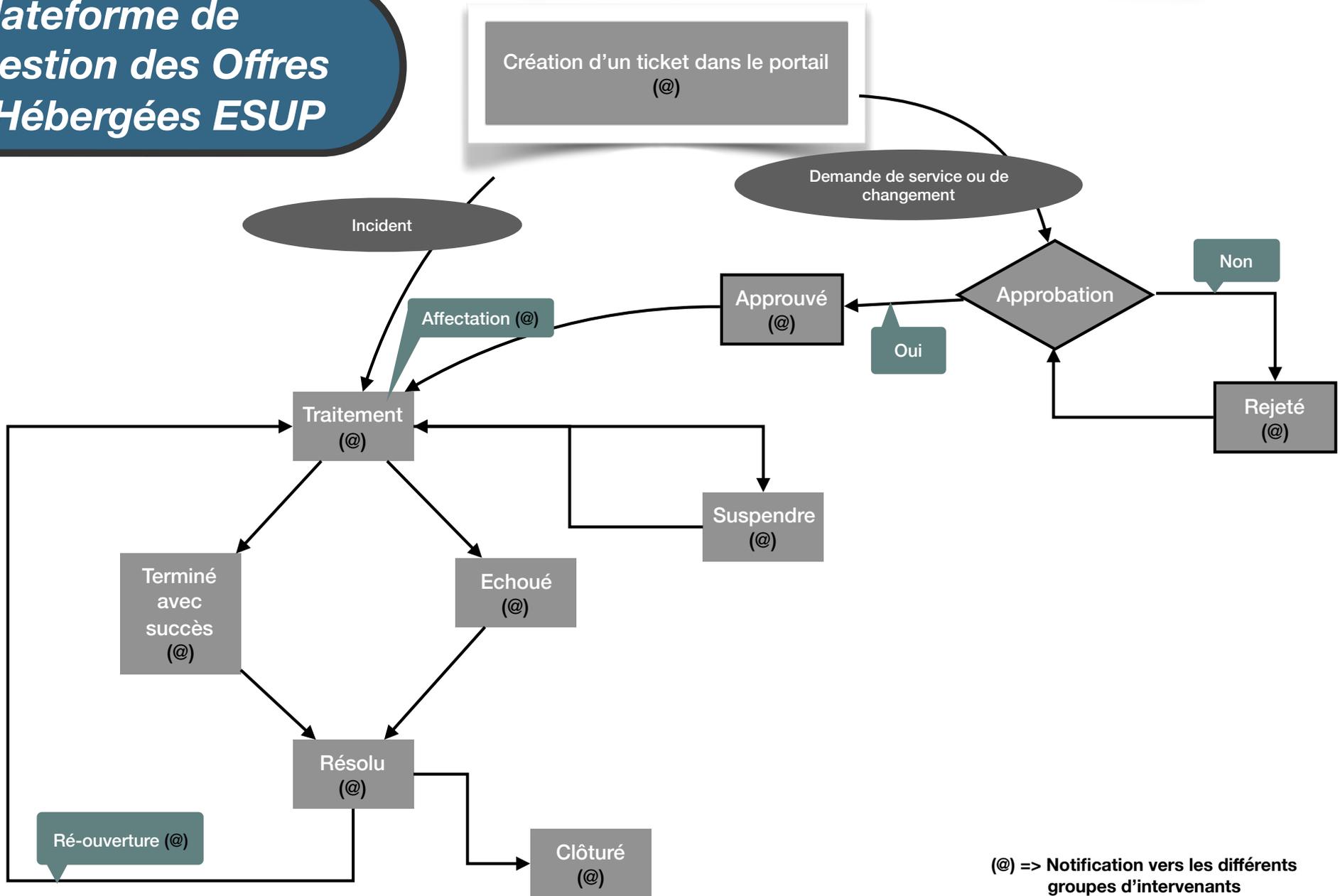
**Le socle technique est prêt :**

- Hébergé et exploité sur l'infrastructure de « La Rochelle Université »
- 1 VM sous Linux (Apache, PHP, MySQL)
- Accessible via l'URL « <https://saas.esup-portail.org/> »

Il reste encore à affiner le modèle de données et à le mettre en place

*La  
plateforme de  
gestion des Offres  
Hébergées ESUP*

## Type de « workflow » à mettre en place



(@) => Notification vers les différents groupes d'intervenants

## Bienvenue dans le portail de gestion "ESUP Offres Hébergées"

Merci de vous identifier

Identifiant

jrichet

Mot de passe

.....

Accéder au portail

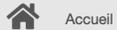
Mot de passe oublié

# Accès à la vue simplifiée « Utilisateur PCU »

Accès via l'URL « <https://saas.esup-portail.org> »



Jean-François Richet



Accueil



Nouvelle requête



Requêtes en cours



FAQ



Requêtes fermées



### Nouvelle requête

Besoin d'assistance ?

Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre requête à nos équipes de support.



### Requêtes en cours

Suivez vos requêtes en cours.

Consultez l'avancement, ajoutez des commentaires ou des pièces jointes, validez la solution.



### Foire Aux Questions

Vous êtes pressé ?

Consultez la liste des questions les plus fréquentes et vous trouverez (peut-être) immédiatement la réponse à votre besoin.



Jean-François Richet

- Accueil
- Nouvelle requête
- Requêtes en cours
- FAQ
- Requêtes fermées

## Nouvelle requête

Liste Hiérarchie Mosaïque

- +

Filter :

### ESUP GEFORP

#### Offre Hébergée GEFORP

Demandes concernant l'application GEFORP en mode hébergé

[Déclarer un incident sur GEFORP](#)

[Effectuer une de service concernant GEFORP](#)

[Effectuer une demande de changement / évolution concernant GEFORP](#)

### ESUP Offres Hébergées

#### Offres Hébergées ESUP

Demandes concernant les offres hébergées ESUP

[Déclarer une anomalie concernant les offres hébergées ESUP](#)

[Effectuer une demande générale concernant les offres hébergées ESUP](#)

### ESUP SMS-U

#### Offre Hébergée SMSU

Demandes concernant l'application SMSU en mode hébergé

[Déclarer un incident sur SMSU](#)

[Effectuer une de service concernant SMSU](#)

[Effectuer une demande de changement / évolution concernant SMSU](#)

### Création de Demande Utilisateur

#### Service

Offre Hébergée SMSU

#### Sous catégorie de service

Effectuer une de service concernant SMSU

#### Impact \*

Un établissement

#### Urgence \*

moyenne

#### Titre \*

Possibilité d'ajouter un paramètre dans les SMS

#### Description \*

✕

Description détaillée de la demande à faire auprès de l'équipe de développement :

Possibilité d'ajouter automatiquement le titre du cours pour les retards

#### Contacts (0) ▾

<input type="checkbox"/>	Nom complet	Statut	Organisation	Fonction
La liste est vide, utilisez le bouton "Ajouter..." pour ajouter des objets.				

- +

Pièces jointes >

Annuler Enregistrer



Jean-François Richet

- Accueil
- Nouvelle requête
- Requêtes en cours**
- FAQ
- Requêtes fermées

## Requêtes en cours (6)

Ouvertes **5** Résolues **1**

### Incident

Afficher 20 éléments par page

Filter :

Nom complet	Titre	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
I-000007	Problème d'accès au portail de gestion des offres hébergées	2020-01-30 12:21:05	Assignée	Offres Hébergées ESUP	Déclarer une anomalie concernant les offres hébergées ESUP	moyenne	Jean-François Richet
I-000002	Blocage de l'application	2020-01-30 12:13:32	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Déclarer un incident sur GEFORP	haute	Jean-François Richet

### Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Filter :

Nom complet	Titre	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
R-000006	Bouton de mise à jour	2020-01-30 12:20:00	Assignée	Offre Hébergée GEFORP	Effectuer une demande de changement / évolution concernant GEFORP	basse	Jean-François Richet
R-000005	Demande d'accès à une nouvelle offre	2020-01-30 12:18:32	Assignée	Offres Hébergées ESUP	Effectuer une demande générale concernant les offres hébergées ESUP	basse	Jean-François Richet
R-000001	Possibilité d'ajouter un paramètre dans les SMS	2020-01-30 12:08:47	Assignée	Offre Hébergée SMSU	Effectuer une de service concernant SMSU	haute	Jean-François Richet

**Jean-François Richet**

- Accueil
- Nouvelle requête
- Requêtes en cours**
- FAQ
- Requêtes fermées

## Requêtes en cours (7)

Ouvertes **7** Résolues **0**

**Incident**

Afficher 20 éléments par page

Nom complet	Titre
I-000007	Problème d'accès au portail de gestion des offres hébergées
I-000003	Problème lors de l'envoi d'un message
I-000002	Blocage de l'application

**Demande Utilisateur**

Afficher 20 éléments par page

Nom complet	Titre
R-000006	Bouton de mise à jour
R-000005	Demande d'accès à un service
R-000004	Possibilité d'avoir un compte supplémentaire
R-000001	Possibilité d'ajouter un paramètre dans les SMS

### Modification de I-000007 (Incident)

#### Informations générales

<b>Titre</b>	<b>Demandeur</b>	<b>Statut</b>	<b>Date de début</b>
Problème d'accès au portail de gestion des offres hébergées	Jean-François Richet	Nouveau	2020-01-30 12:21:05
<b>Service</b>	<b>Sous catégorie de service</b>	<b>Impact</b>	<b>Dernière mise à jour</b>
Offres Hébergées ESUP	Déclarer une anomalie concernant les offres hébergées ESUP	Une personne	2020-01-30 12:21:05
<b>Description</b>	<b>Urgence</b>	<b>Priorité</b>	
Bonjour,  Pas de connexion depuis ce matin !  JF Richet.	moyenne	moyenne	

**Contacts (0)** >

#### Journal public

Mise à jour des informations concernant l'incident.

**Pièces jointes** >

I-000007	2020-01-30 12:08:47	Nouveau	Offres Hébergées SMSU	Effectuer une demande de service concernant SMSU	haute	Jean-François Richet
----------	---------------------	---------	-----------------------	--	-------	----------------------

## Modification de R-000004 (Demande Utilisateur)

### Informations générales

**Titre**  
Possibilité d'avoir un champs de saisie supplémentaire

**Demandeur**  
Jean-François Richet

**Service**  
Offre Hébergée GEFORP

**Description**  
Bonjour,  
  
Serait-il possible d'ajouter un champs sur la disponibilité de la formation dans le planning ?

### Qualification & Dates

**Statut**  
Résolue

**Impact**  
Un établissement

**Urgence**  
basse

**Priorité**  
basse

**Date de début**  
2020-01-30 12:15:56

**Dernière mise à jour**  
2020-01-30 14:44:12

**Solution**  
Mise à jour du code pour répondre à la demande.

Contacts (0) >

Journal public

2020-01-30 14:44:12 - My first name My last name:

Traitement de la demande

Pièces jointes >

Fermer Clore cette requête Ré-ouvrir

### Veillez compléter les informations suivantes :

#### Satisfaction client

Très satisfait

#### Commentaire client

Très satisfait :-)

Pièces jointes >

Annuler Enregistrer

ID	Titre	debut	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
R-000006	Bouton de mise à jour	2020-01-30 12:20:00	Nouveau	Offre Hébergée GEFORP	Effectuer une demande de changement / évolution concernant GEFORP	basse	Jean-François Richet
R-000005	Demande d'accès à une nouvelle offre	2020-01-30 12:18:32	Nouveau	Offres Hébergées ESUP	Effectuer une demande générale concernant les offres hébergées ESUP	basse	Jean-François Richet
R-000004	Possibilité d'avoir un champs de saisie supplémentaire	2020-01-30 12:15:56	Nouveau	Offre Hébergée GEFORP	Effectuer une demande de changement / évolution concernant GEFORP	basse	Jean-François Richet
R-000001	Possibilité d'ajouter un paramètre dans les SMS	2020-01-30 12:08:47	Nouveau	Offre Hébergée SMSU	Effectuer une de service concernant SMSU	haute	Jean-François Richet

**Jean-François Richet**

- Accueil
- Nouvelle requête
- Requêtes en cours
- FAQ
- Requêtes fermées**

## Requêtes fermées (1)

Demande Utilisateur ↓

Afficher  éléments par page Filtrer :

Nom complet	Sous-classe de Ticket	Titre	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
R-000004	Demande Utilisateur	Possibilité d'avoir un champs de saisie supplémentaire	2020-01-30 12:15:56	Fermée	<a href="#">Effectuer une demande de changement / évolution concernant GEFORP</a>	basse	Jean-François Richet



**Modification de R-000004 (Demande Utilisateur)** ✕

<b>Informations générales</b>		<b>Qualification &amp; Dates</b>	
<b>Titre</b>	<b>Demandeur</b>	<b>Statut</b>	<b>Date de début</b>
Possibilité d'avoir un champs de saisie supplémentaire	Jean-François Richet	Fermée	2020-01-30 12:15:56
<b>Service</b>	<b>Sous catégorie de service</b>	<b>Impact</b>	<b>Dernière mise à jour</b>
<a href="#">Offre Hébergée GEFORP</a>	<a href="#">Effectuer une demande de changement / évolution concernant GEFORP</a>	Un établissement	2020-01-30 14:46:02
<b>Description</b>	<b>Urgence</b>	<b>Date de résolution</b>	
Bonjour,	basse	2020-01-30 14:44:32	
Serait-il possible d'ajouter un champs sur la disponibilité de la formation dans le planning ?	<b>Priorité</b>	<b>Agent</b>	
<b>Solution</b>	basse	Jean-Philippe Floret	
Mise à jour du code pour répondre à la demande.	<b>Satisfaction client</b>	<b>Commentaire client</b>	
	Très satisfait	Très satisfait :-)	
<b>Contacts (0) &gt;</b>			
<b>Journal public</b>			
2020-01-30 14:44:12 - My first name My last name: <input type="text"/>			
Traitement de la demande			
<b>Pièces jointes &gt;</b>			
<input type="button" value="Fermer"/>			



**Jean-François Richet**

- Accueil
- Nouvelle requête
- Requetes en cours
- FAQ
- Requetes fermées

## FAQ

Liste Hiérarchie

Afficher  éléments par page Filtrer :

Catégorie de FAQ	FAQ	Code d'erreur	Domaines
ESUP Offres Hébergées	<a href="#">Informations générales sur les offres hébergées ESUP</a>		<a href="#">Informations générales concernant les offres hébergées ESUP</a>
GEFORP	<a href="#">Conditions Générales d'Utilisation</a>		<a href="#">CGU</a>
GEFORP	<a href="#">Informations concernant l'application GEFORP</a>		<a href="#">Aides concernant GEFORP</a>
SMSU	<a href="#">Conditions Générales d'Utilisation</a>		<a href="#">CGU</a>
SMSU	<a href="#">Informations concernant l'application SMS-U</a>		<a href="#">Aides concernant SMSU</a>

### FAQ : Informations concernant l'application SMS-U

**Nom catégorie**  
SMSU

**Description**  
Lien vers le Wiki officiel de l'application SMS-U :  

- <https://www.esup-portail.org/wiki/smsu>

**Accès au code source de l'application**  

- <https://www.github.org/smsu>

**Informations générales concernant l'application :**

- Information 1
- Information 2
- Information 3
- ...

**Mots clés**

**Domaines**  
Aides concernant SMSU

**Résumé**  
Résumé des informations disponibles concernant l'application hébergée SMS-U

[Fermer](#)

### FAQ : Conditions Générales d'Utilisation

**Nom catégorie**  
GEFORP

**Description**  
[Conditions Générales d'Utilisation \(CGU\) de l'offre hébergée GEFORP du consortium ESUP-Portail](#)

**Titre**  
Conditions Générales d'Utilisation

**Code d'erreur**  
**PREAMBULE**  
Les présentes conditions générales d'utilisation de l'offre hébergée ESUP-Portail GEFORP (ci-après les « CGU ») sont applicables aux adhérents du consortium ESUP-Portail dès leur date d'entrée en vigueur.

**Mots clés**  
CGU

**Domaines**  
CGU

**Résumé**  
Condition Générales d'Utilisation de l'application hébergée GEFORP

**Description**  

**Le Consortium ESUP-Portail**, Association loi 1901, dont le siège social est fixé à :  
 Université Polytechnique Hauts-de-France  
 Le Mont Houy , 59 313 VALENCIENNES Cedex 9

L'adhérent utilisateur, après avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire du service hébergé proposé, et après avoir eu l'opportunité de (et le temps nécessaire pour) solliciter le consortium ESUP-portail une présentation du service, a décidé de bénéficier de ce dernier. L'adhérent utilisateur reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la proposition du consortium ESUP-portail et s'être assuré de la conformité du service proposé à ses besoins et ses contraintes d'usages.

Il appartient à l'adhérent utilisateur de s'assurer :

- De l'adéquation de l'offre hébergée proposée à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation ou pendant les présentations qui lui ont été faites ;
- Qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'accès à l'offre hébergée et pour l'utilisation des différentes solutions.
- Qu'il dispose d'une bande passante et d'un accès au réseau suffisamment dimensionnés pour accéder à l'offre hébergée.
- De vérifier, conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide de l'offre hébergée envisagée.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« les CGU ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'accès aux services et/ou de l'utilisation des

# Vue de l'interface côté administrateur / gestionnaire

## Hierarchie de type Organisation

- ESUP Offres Hébergées
  - ESUP Coordination Générale
  - ESUP Coordination Technique
  - ESUP Groupe Etud
  - ESUP Groupe Offre
  - ESUP Groupe Offre
  - Université Aix Marseille
  - Université Caen
  - Université La Rochelle
  - Université Paris 1 - Pa
  - Université Rennes 2
  - Université Rouen
  - Université Strasbourg
  - Université Toulon
- Annuler Ok

## Toutes les demandes utilisateurs en cours

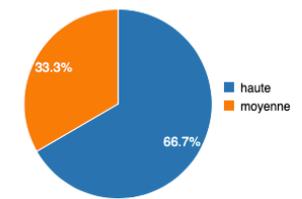
Total: 3 éléments.

Créer... Autres Actions

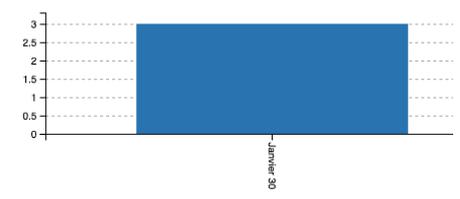
Demande Utilisateur	Titre	Client	Demandeur	Date de début	Statut	Agent
R-000006	Bouton de mise à jour	Université de Toulon	Jean-François Richet	2020-01-30 12:20:00	Assignée	Jean-Philippe Floret
R-000005	Demande d'accès à une nouvelle offre	Université de Toulon	Jean-François Richet	2020-01-30 12:18:32	Assignée	Francis Forbeau
R-000001	Possibilité d'ajouter un paramètre dans les SMS	Université de Toulon	Jean-François Richet	2020-01-30 12:08:47	Assignée	Aymar Anli

## Tableau de bord de la Gestion des Incidents

### Incidents des 14 derniers jours par priorité



### Incidents des 14 derniers jours



### Incidents ouverts par statut

Total: 3 éléments.

Statut	Nombre
Résolue	1
Assignée	2

### Incidents ouverts par agent

Total: 3 éléments.

Agent	Nombre
Mathilde Guerin	1
Aymar Anli	1
Jean-Philippe Floret	1

### Incidents ouverts par client

Total: 3 éléments.

Client	Nombre
Université de Toulon	3

## Incident - Modification de I-000007

Annuler Appliquer En attente Marquer comme résolu Réassigner

Propriétés CIs Contacts Incidents fils Requêtes filles Tâches Pièces jointes

### Informations générales

Client Université de [ + ]  
 Demandeur Jean-François Rici [ + ]  
 Statut Assignée  
 Origine portail  
 Titre Problème d'accès au portail

Description

Bonjour,

Pas de connexion depuis ce matin !

JF Richet.

### Qualification

Impact Une personne  
 Urgence moyenne  
 Priorité moyenne

### Contacts

Equipe Equipe ESUP Coordination Technique  
 Agent Mathilde Guerin

### Dates

Date de début 2020-01-30 12:21:05  
 Dernière mise à jour 2020-01-30 14:35:51  
 Date d'assignation 2020-01-30 14:35:51  
 Échéance TTR

### Relations

Incident parent -- choisir une vale [ + ]  
 Problème lié -- choisir une vale [ + ]  
 Changement parent -- choisir une vale [ + ]

### Résolution

Rapport SLA  
 SLA TTO dépassé ? non  
 Dépassement SLA TTO 0s

### Informations complémentaires

Service Offres Hébergées ESUI  
 Sous catégorie de service Déclarer une anomalie  
 Ticket à surveiller Non  
 Raison de surveillance

### Journal privé

[ + ]

- Toutes les Organisations
- Bienvenue
- Gestion des configurations
- Gestion des demandes
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des services
- Administration
- Administration
- Configuration
- Système
- ITop Hub

Communauté d'établissements français d'enseignement supérieur pour l'innovation numérique

Toutes les Organisations

**Bienvenue**

**Gestion des configurations**

**Gestion des demandes**

**Gestion des incidents**

**Gestion des problèmes**

**Gestion des changements**

**Gestion des services**

- › Vue d'ensemble
- › Conventions établissements utilisateurs
- › Contrats fournisseurs
- › Services
- › Sous catégories de service
- › SLAs
- › SLTs
- › Modèles de support

**Administration des données**

**Administration**

**Configuration**

**Système**

**iTop Hub**

### Conventions établissements utilisateurs

Total: 3 éléments.

Créer...
Autres Actions

Convention établissement utilisateur	Nom	Statut	Client	Description	Date de début	Date de fin	Fournisseur
<a href="#">Conditions Générales d'Utilisation des Offres Hébergées ESUP</a>	Conditions Générales d'Utilisation des Offres Hébergées ESUP	production	Université de Toulon		2020-01-30	2021-01-31	ESUP
<a href="#">Conditions Générales d'Utilisation Offre Hébergée GEFORP</a>	Conditions Générales d'Utilisation Offre Hébergée GEFORP	production	Université de Toulon	Utilisation de l'offre hébergée GEFORP	2020-01-01	2023-01-01	Université Aix Marseille
<a href="#">Conditions Générales d'Utilisation Offre Hébergée SMSU</a>	Conditions Générales d'Utilisation Offre Hébergée SMSU	production	Université de Toulon	Utilisation de l'offre hébergée SMSU	2020-01-30	2021-01-28	Université Paris 1 - Panthéon Sorbonne

### Sous catégories de service

Total: 8 éléments.

Créer...
Autres Actions

Sous catégorie de service	Service	Statut	Type de requête	Fournisseur
<a href="#">Déclarer un incident sur GEFORP</a>	Offre Hébergée GEFORP	production	incident	Université Aix Marseille
<a href="#">Déclarer un incident sur SMSU</a>	Offre Hébergée SMSU	production	incident	Université Paris 1 - Panthéon Sorbonne
<a href="#">Déclarer une anomalie concernant les offres hébergées ESUP</a>	Offres Hébergées ESUP	production	incident	ESUP
<a href="#">Effectuer une de service concernant GEFORP</a>	Offre Hébergée GEFORP	production	demande de service	Université Aix Marseille
<a href="#">Effectuer une de service concernant SMSU</a>	Offre Hébergée SMSU	production	demande de service	Université Paris 1 - Panthéon Sorbonne
<a href="#">Effectuer une demande de changement / évolution concernant GEFORP</a>	Offre Hébergée GEFORP	production	demande de service	Université Aix Marseille
<a href="#">Effectuer une demande de changement / évolution concernant SMSU</a>	Offre Hébergée SMSU	production	demande de service	Université Paris 1 - Panthéon Sorbonne
<a href="#">Effectuer une demande générale concernant les offres hébergées ESUP</a>	Offres Hébergées ESUP	production	demande de service	ESUP

### Modèles de support

Total: 2 éléments.

Créer...
Autres Actions

Modèle de support	Organisation
<a href="#">Modèle de support Université de La Rochelle</a>	Université La Rochelle
<a href="#">Modèle de support Université de Toulon</a>	Université de Toulon



Communauté d'établissements français d'enseignement supérieur pour l'innovation numérique

Toutes les Organisations ↕

- Bienvenue
- Gestion des configurations
- Gestion des demandes
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes**
  - › Vue d'ensemble
  - › Nouveau problème
  - › Rechercher des problèmes
  - › Nouvelle erreur connue
  - › Rechercher une erreur connue
  - › Raccourcis
    - › Mes problèmes
    - › Problèmes ouverts
    - › Toutes les erreurs connues
    - › Catégories de FAQ
    - › FAQs
- Gestion des changements
- Gestion des services
- Administration des données
- Administration
- Configuration
- Système
- iTop Hub

## ? Toutes les FAQs

Total: 5 éléments. 
↻
Créer...
Autres Actions ▾
✕ ▾

FAQ ▲	Categorie	Code d'erreur	Domaines
Conditions Générales d'Utilisation	GEFORP		CGU
Conditions Générales d'Utilisation	SMSU		CGU
Informations concernant l'application GEFORP	GEFORP		Aides concernant GE...
Informations concernant l'application SMS-U	SMSU		Aides concernant S...
Informations générales sur les offres hébergées ESUP	ESUP Offres Hébergées		Informations généra...



*Questions ?*