

Assises du CSIESR 2019, Strasbourg le 16/5/19



Une communauté nationale d'expertise numérique,
de coopération et de développement soutenant
des solutions open source.

Jean François Richet

Francis Forbeau

Coordination ESUP Portail

PRÉSENTATION ESUP PORTAIL

ASSISES DU CSIESR 2019, STRASBOURG LE 16/5/19

LA COMMUNAUTÉ ESUP PORTAIL

L'OFFRE DE SERVICES ESUP

OBJECTIF : PROPOSER UNE PARTIE OFFRE ESUP EN MODE HÉBERGÉ

- DÉMARCHE ADAPTÉE À L'ENVIRONNEMENT ESUP PORTAIL

LA COMMUNAUTÉ ESUP PORTAIL



CONSORTIUM CRÉÉ EN 2002

promouvoir ENT au sein des ESR



ASSOCIATION EN 2008

élargir le portail à des offres de services numériques



FINANCER, DÉVELOPPER, SOUTENIR ET PROMOUVOIR DES SOLUTIONS OPEN SOURCE POUR L'ESR

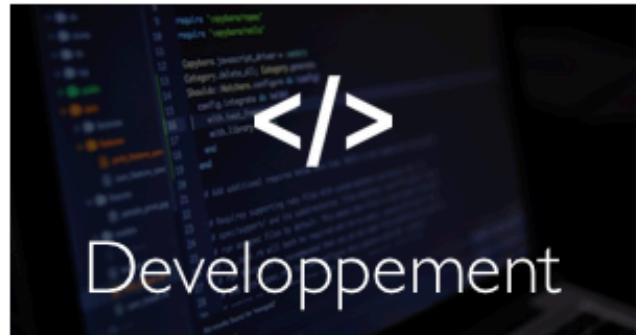
- déléguer à ses adhérents les travaux (étude-réalisation-incubation)
- mobiliser les volontés et compétences des collègues SI des DSI – DSIN
- favoriser la mutualisation entre ESR des évolutions – services num. et réduire les coûts



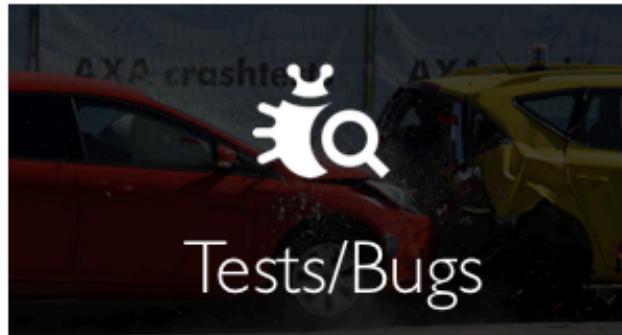
76 MEMBRES EN 2019

- dont 10 établissements coordinateurs

DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRIBUTION DES ADHÉRENTS



Developpement



Tests/Bugs



Documentation



Traduction



Idées / Initiatives



IHM, design



Support, déploiement.



Autres Tx
communautaires



Financement

EXEMPLES D'OFFRE DE SERVICES ESUP RÉALISÉS AVEC LES ADHÉRENTS

En + du socle évolutif, adapté mobiles, accessible, personnalisé ...

MonDossierWeb plus visible et plus mobile pour l'étudiant

eCandidat : un plébiscite pour le zéro papier

ESUP-DematEC : recrutement

POD : « U-tube des universités »

ESUP-SMS-U : la communication de groupe en mode illico-texto

ESUP-SGC : le système de gestion intégrée de votre carte multi-services

Agimus : les usages numériques

OAE : le cloud collaboratif du monde académique

...

LISTE PLUS EXHAUSTIVE OFFRE DE SERVICES ET PROJETS ESUP

Agimus-NG
eCandidat
esup-activ
esup-dematEC
esup-helpdesk
esup-otp
esup-pay
esup-sgc
esup-transferts
MonDossierWeb
Pod
pStage
SMSU
...

esup-crousannonces
esup-dining
esup-filemanager
esup-koha
esup-lecture
esup-papercut
esup-portlet-fileX
esup-portlet-sympa
esup-publisher
esup-twitter
...

CAS
Karuta
LAI
OAE
Sakai
uPortal
...

AnnouncesPortlet
CalendrierPortlet
email-preview
NewsReaderPortlet
NotificationPortlet
WebproxyPortlet
...

SOUS LA RESPONSABILITÉ APEREO

Nuxeo
Sogo
Zimbra
...

NOS PROPRES PROJETS



PROJETS AUXQUELS NOUS CONTRIBUONS

Catalogue des services :
<https://www.esup-portail.org>

OFFRE ESUP EN MODE HÉBERGÉ

l e expérience avec OAE depuis 2014 : plateforme de partage hébergée à l'U. Lorraine

- 18 tenants ESR, 23 000 utilisateurs, 77 000 documents, 5300 groupes, ...
- projet transversal coordonné par la communauté ESUP
- valoriser-mobiliser les compétences de plusieurs collègues DSIN



OFFRE ESUP EN MODE HÉBERGÉ : MÉTHODE

Fin 2018 : formaliser la démarche technique, organisationnelle, économique adaptée au contexte et aux moyens ESUP :

- accompagner adhérent fournisseur : adapter – pérenniser un service innovant avec ESUP Portail, organiser l'assistance utilisateurs, plage 5/7j,...
- aider l'adhérent utilisateur à intégrer la solution dans son SI, proposer une exploit. «fluide», ...

En 2019 : appliquer, expérimenter la démarche avec des services « innovants » des adhérents :

- en cours avec établis. Fournisseurs services : AMU, Paris 1, UNISTRA, Rennes 2, Rouen, Caen, ...
 - offres en mode SaaS à partir rentrée 2019 ?

Avec l'appui du groupe « étude SaaS » ESUP Portail, coordonné par Jean François Richet (expert cloud)

Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé

Le « Cloud Computing »

- Définition : l'exploitation du stockage et de la puissance de calcul de matériels informatiques distants, par l'intermédiaire d'un réseau informatique
- La souplesse d'utilisation de la virtualisation a accéléré ce mode de fonctionnement (souplesse d'utilisation)
- **Un concept du « as a Service »**

IaaS :

« Infrastructure as a Service »

- L'utilisateur accède à une infrastructure hébergée par un fournisseur externe

PaaS :

« Plateforme as a Service »

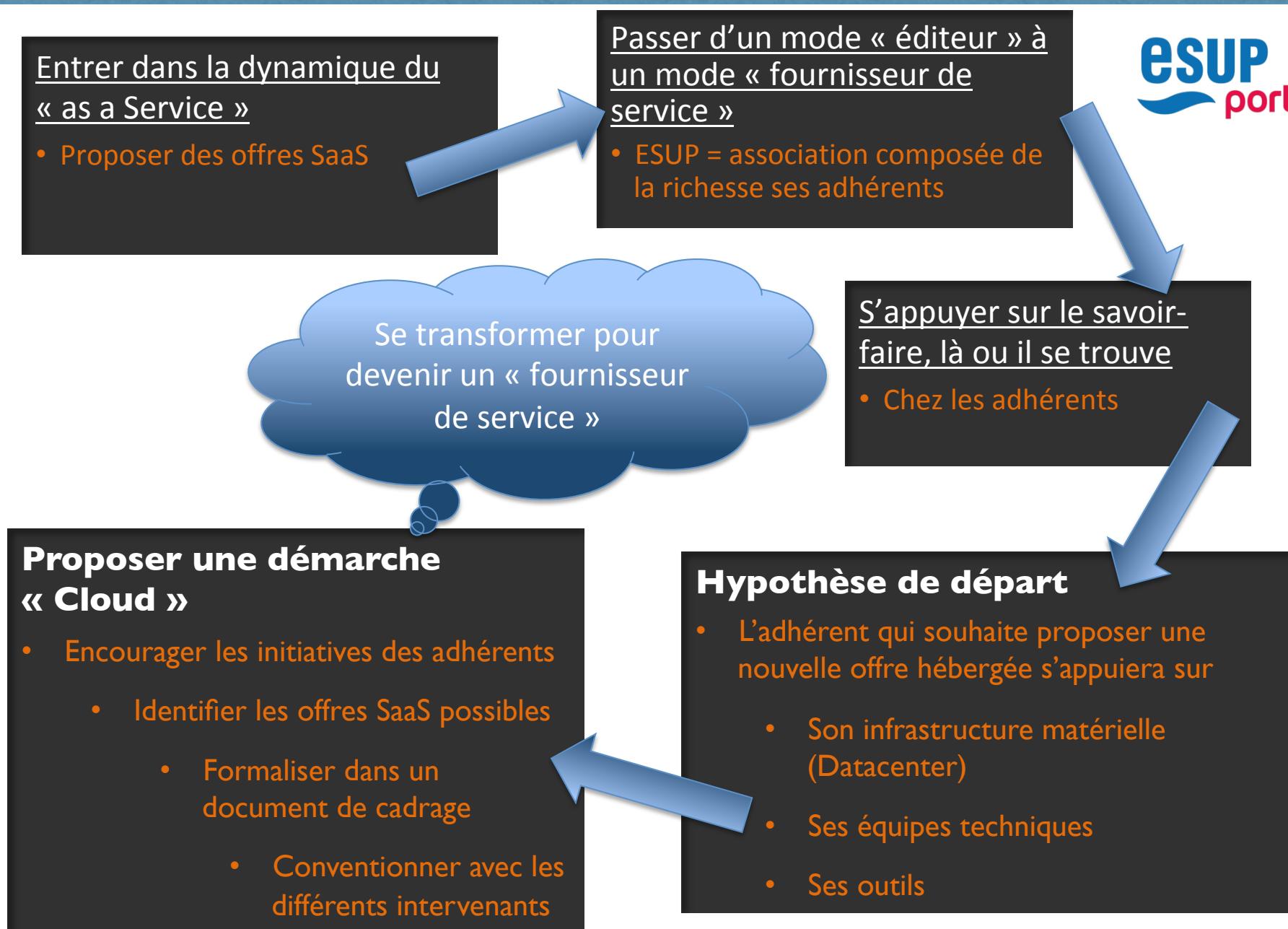
- L'utilisateur accède à une plateforme technique proposée par un fournisseur externe, qui a la charge du maintien de l'infrastructure et du socle technique

SaaS :

« Software as a Service »

- L'utilisateur exploite à une solution logicielle complète, sans s'occuper de la maintenance et du paramétrage de celle-ci, ni de l'infrastructure

Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé



Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé

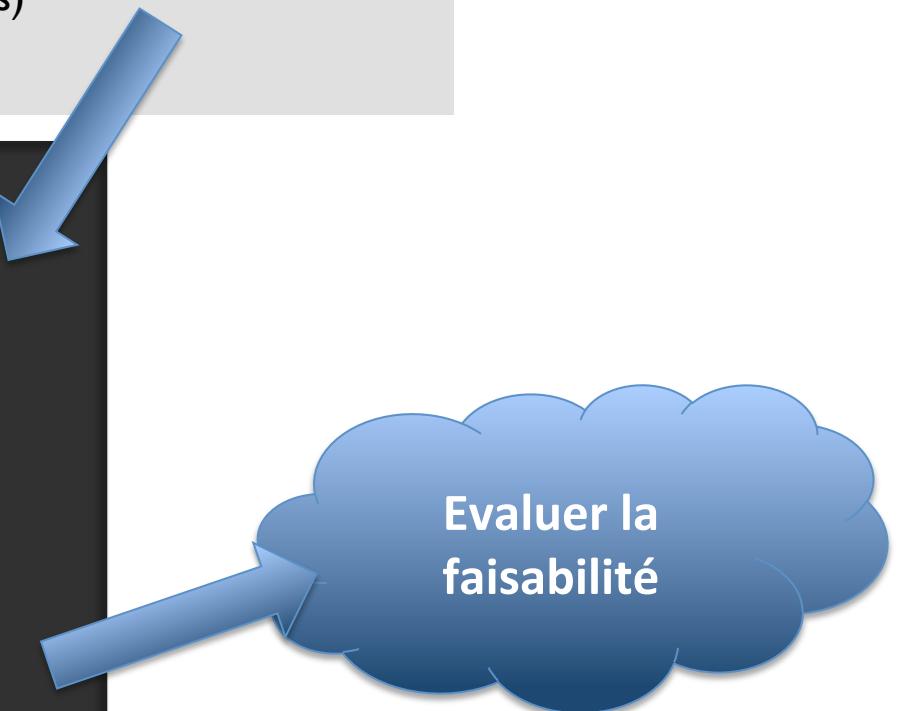
Démarche pour devenir un « fournisseur de service »

- Quelques règles de bonnes pratiques à respecter
- S'inspirer des grands principes de gestion d'un SI
 - **ITIL** (Infrastructure / Exploitation / Services)
 - **Agile** (Développement / Intégration)



Proposer une méthodologie

- Planifier une réunion de cadrage
 - Travailler sur des thématiques
 - Fixer les points à traiter
 - Evaluer les impacts
 - Techniques
 - Matériels
 - Organisationnels
 - RH
 - Evaluer les conséquences
 - Définir les soutiens possibles d'ESUP



Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé



Objectif

- Définir la matrice des besoins en termes d'infrastructure
- Décomposer les sous-ensembles

Infrastructure

Points à traiter

- Hébergement (Datacenter)
- Solution de virtualisation
- Fournitures matérielles
 - VM
 - Stockage
- Fournitures logicielles
 - Licences ?
- Connectivité
- RH

Impacts

- Vérifier si les capacités d'infrastructure peuvent accueillir les utilisateurs
- Dimensionner l'infrastructure en fonction du nombre d'utilisateur

Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé



Objectif

- Evaluer si des transformations sont nécessaires
- Garantir une maintenance évolutive et corrective de qualité

Développement
– Intégration -
Transformation

Points à traiter

- Transformation
 - Prévoir un modèle multi-tenant
 - Dupliquer les environnements
- Développement
 - Documentation
 - Outils de gestion des versions
- Intégration
 - Process de mise en production
 - Outils de gestion des changements

Impacts

- Intégrer les contraintes supplémentaires liées au mode hébergé
 - Modèle de données multi-tenant
 - Sécurité : accessibilité et étanchéité entre les adhérents utilisateurs
 - Echanges de flux ouvert sur le WAN
 - Respect du RGPD

Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé



Objectif

- Assurer le MCO (maintien en conditions opérationnelles)

Exploitation

Points à traiter

- Outilage
 - Supervision
 - Gestion des incidents
 - Gestion des changements
 - Reporting (QoS, Capacity Planning, ...)
- Procédures d'exploitation, de production
 - Référentiel des actions de reprise sur alertes / incidents
 - Procédures de contrôles
 - Référentiel des actions préventives et correctives
- RH

Impacts

- Vérifier si les outils existants peuvent assurer le MCO et le suivi de la production
- Est-ce que les outils de gestion des incidents et des changements sont compatibles avec un fonctionnement en mode hébergé
- Compléter les documentations qui pourraient être utiles dans le cas d'une exploitation mutualisée
- Est-ce que les équipes existantes pourront gérer la production si le nombre d'utilisateur augmente

Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé

Objectif

- Apporter les éléments nécessaires à l'élaboration d'une convention de service
- Définir les moyens à engager pour garantir un service de qualité



Points à traiter

- Définir les plages de service
- Définir les indicateurs de niveau de service
 - SLA (Service Level Agreement) : niveau de service sur lequel on s'engage
 - SLO (Service Level Objective) : objectif de niveau de service que l'on vise, sans s'engager

Plages de service	Métriques		Existant / Conséquences	Impacts
	Taux de disponibilité	Délais de traitement d'une		
Horaire classique 8h - 18h, hors week-ends, jours fériés et fermetures annuelles	SLA : 99% (Hors plage de maintenance)	SLA : 95% des demandes traitées dans les temps	- Horaire pratiqué par les équipes déjà en place - Mettre en place l'outillage permettant d'effectuer les mesures	-> Economiques : mise en place d'un outil de mesure
Horaire non ouvert En dehors des horaires classiques (week-ends, jours fériés et fermetures annuelles compris)	SLO : 95%	N/A	- Objectif, « Best Effort » comme pour les autres composants techniques et services de l'adhérent fournisseurs	-> Aucuns

Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé

Objectif

- Assistance aux utilisateurs :
 - Utilisation de la solution
 - En cas de dysfonctionnement
- Demande de service, de changement



Points à traiter

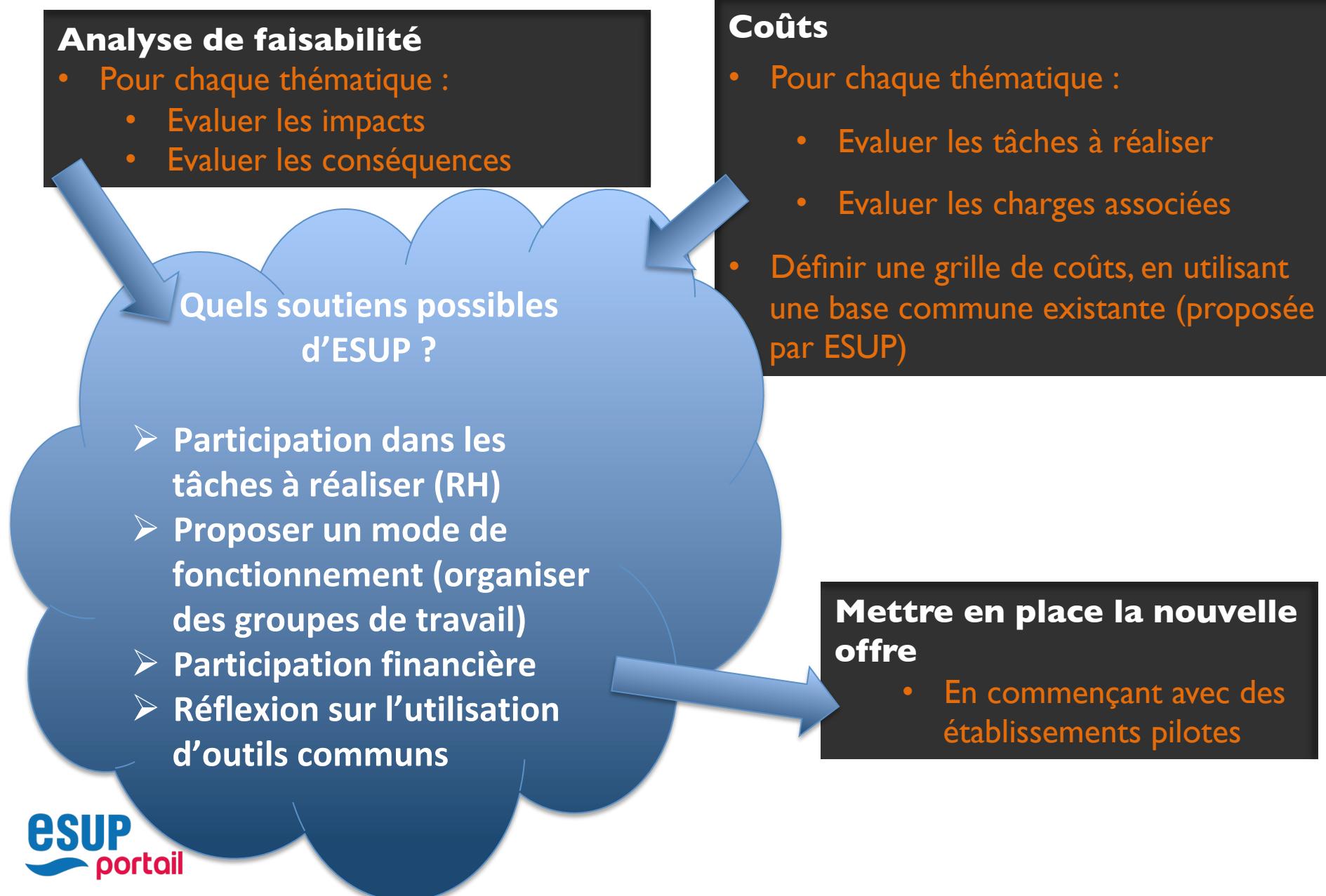
- Le support niveau I sera assuré par l'établissement utilisateur
- Le « point de contact unique » s'adressera à l'établissement fournisseur
- Documentation :
 - Assistance
 - Formation
- Gestion des incidents et des demandes de service
 - Définir les process
 - Définir les outils



Impacts

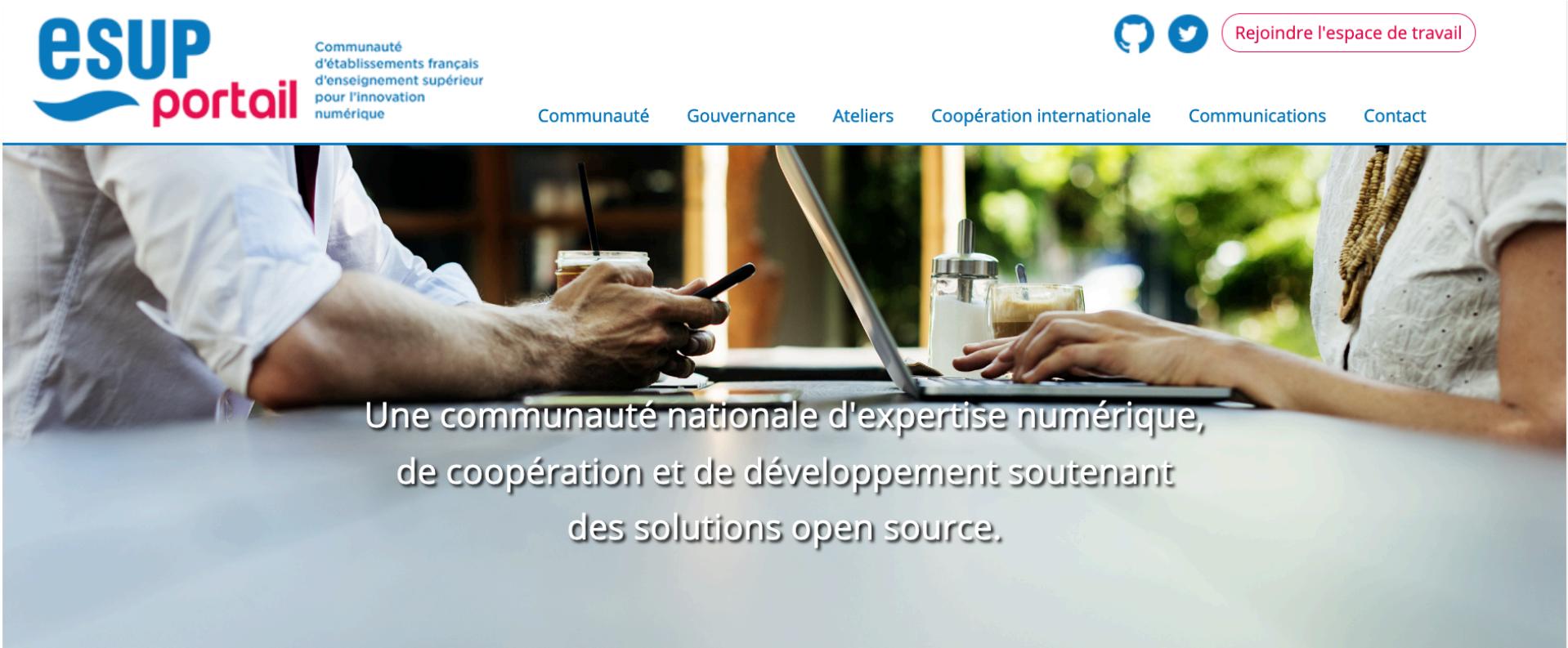
- Définir les modalités de fonctionnement avec les « points de contacts uniques »
 - Créer des groupes de travail dédiés
 - Former les utilisateurs
- Adapter les supports de documentation pour les rendre exploitables dans tous les établissements utilisateurs
- Vérifier que les outils existants peuvent fonctionner en mode mutualisé

Méthode pour étudier une offre ESUP Portail en mode hébergé



Démarche « offre services hébergés » déjà présentée :

ESUP Day, AG ESUP, MESRI, ...



The screenshot shows the homepage of the esup-portail website. At the top, there is a dark blue header with the text "Démarche « offre services hébergés » déjà présentée :" and "ESUP Day, AG ESUP, MESRI, ..." in white. Below the header is a light blue navigation bar with the "esup portail" logo, a description of the community, and links to "Communauté", "Gouvernance", "Ateliers", "Coopération internationale", "Communications", and "Contact". To the right of the navigation bar are icons for GitHub and Twitter, and a red button that says "Rejoindre l'espace de travail". The main content area features a large image of two people working at a table with a laptop and a smartphone. Overlaid on this image is the text: "Une communauté nationale d'expertise numérique, de coopération et de développement soutenant des solutions open source." The bottom of the page has a light blue footer with three links: "L'actu", "Le catalogue des services", and "Evénements".

esup portail

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

Communauté Gouvernance Ateliers Coopération internationale Communications Contact

Rejoindre l'espace de travail

Une communauté nationale d'expertise numérique, de coopération et de développement soutenant des solutions open source.

L'actu

Le catalogue des services

Evénements