



www.cnrs.fr

Offres de services aux unités



<http://www.offres-de-services-unites.net/>



Offre de service CNRS

- Introduction
- Organisation et fonctionnement de l'offre
- Les services proposés
- Bilan et perspectives

- ❑ **Retour d'expérience : implémentation de la messagerie à l'Institut des Sciences de l'Homme de Lyon**

Objectifs

- ❑ **Accompagner les unités dans le domaine des infrastructures**

- ❑ **Mettre en œuvre des services nationaux pour :**
 - Renforcer la sécurisation
 - Simplifier le quotidien
 - Garantir une haute disponibilité, en 24/7
 - Optimiser les coûts

- ❑ **Proposer des services offrant :**
 - Des solutions aux unités qui n'ont pas d'équipe informatique
 - Des alternatives aux autres

Réponses apportées

❑ Un projet qui

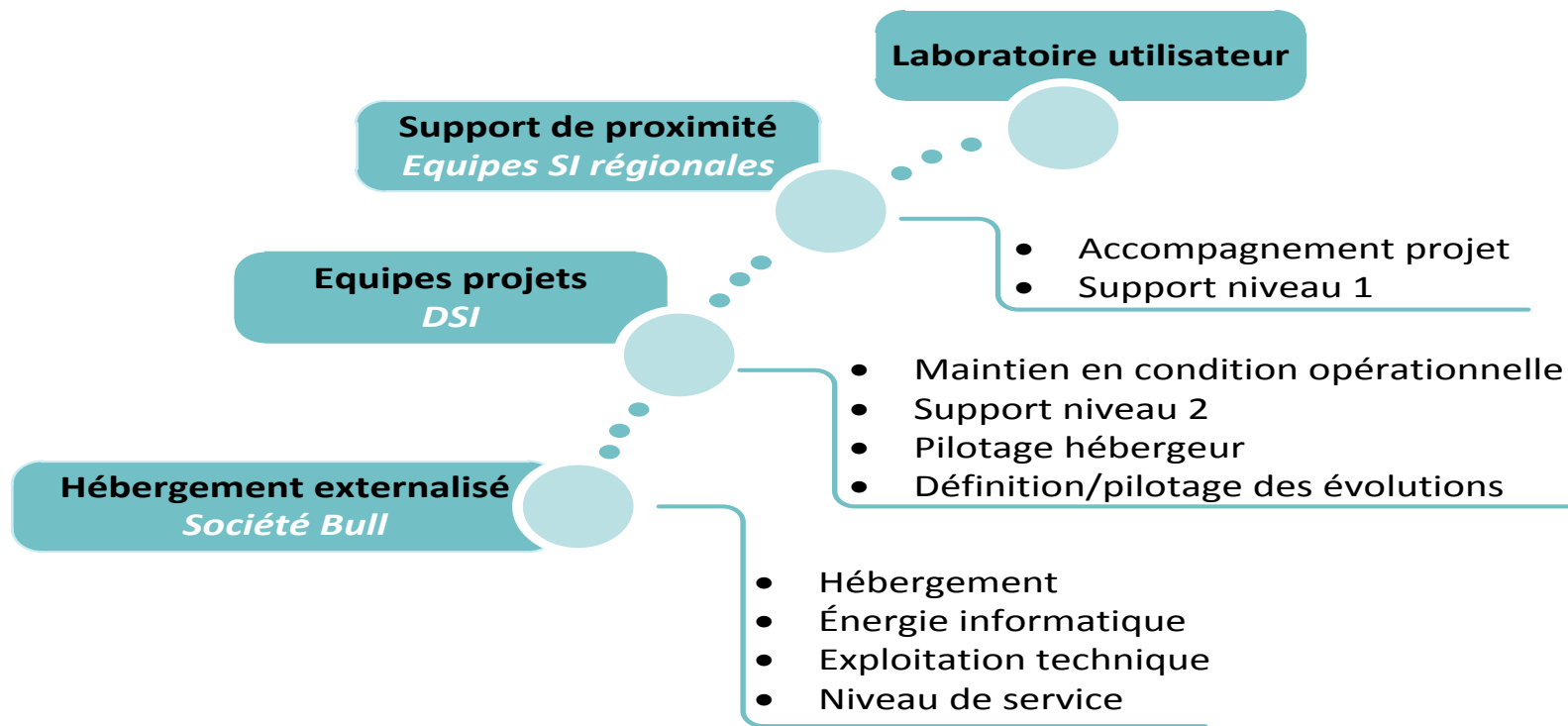
- Démarre en 2011
- Ouvre ses premiers services en 2012
- A vocation à élargir le panel des services proposés

❑ Une construction pilotée par la DSI, basée sur

- Des spécifications par des groupes de travail DSI-RSI avec contributions ASR
- Les compétences et la proximité des équipes SI régionales
- Un prestataire hébergeur et exploitant du socle technique

❑ Des choix techniques qui privilégient sécurité et disponibilité

Acteurs et rôles



Financement et facturation

❑ Principe de base

- Les offres sont payantes pour les laboratoires ...
... mais bénéficient pour la plupart d'un seuil de gratuité

❑ Dans le détail

- Le budget CNRS absorbe
 - Les charges internes et les coûts transverses
 - Le coût des infrastructures correspondant aux seuils de gratuité
- Le laboratoire paie les coûts réels d'infrastructures restants

❑ Remarques

- Les prix sont disponibles auprès des équipes SI régionales
- La construction des offres privilégie la qualité de service
- La montée en charge permettra d'optimiser les coûts

Les engagements

Les engagements sont décrits dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU)



Engagement DSI

- Prix et conditions de gratuité**
- Mise en œuvre du service**
 - 5 jours après commande / conditions standards
- Qualité de services**
 - Disponibilité **99,5%** (24/7 hors maintenance)
 - Résolution des incidents bloquants en **5 heures**
 - Traitement des demandes sous **48 heures**
- Sortie du service**
 - Restitution des données
 - Conservation des données 30 jours



Engagement labo

- Signature CGU par le Directeur d'Unité**
 - Conditionne l'ouverture du service
- Contact technique**
 - A adapter selon le service
- Règles de bonne utilisation des services**
 - Responsabilité de publication de contenus
 - Respect des règles d'administration
 - Respect des consignes de sécurité
- Durée d'engagement sur certains services (3 mois)**

➔ Fonctionnalités

Fourniture de machines virtuelles

	vCPU	Stockage	RAM
Conf-1	1	50 Go	2 / 4 / 8 Go
Conf-2	2	50 Go	4 / 8 / 16 Go
Conf-3	4	50 Go	8 / 16 / 24 Go

Stockage par tranches de 50 Go ou 1 To

- ✓ Extension pour machine virtuelle
- ✓ PRA données

Fonctions

- ✓ Firewall virtuel, segmentation
- ✓ Extension LAN sur VPN
- ✓ Délégation de droits / organisation et vApp
- ✓ Catalogue ISO, VM pré-packagées

➔ Solution technique

- ✓ VMware (vSphere, vCloud Director,, vShield)

➔ Tarification

- ✓ Pas de seuil de gratuité
- ✓ Tarification selon le pack
- ✓ Tarification stockage

➔ Autonomie de l'unité

- ✓ Administration système et réseau de ses VM
- ✓ Administration de ses organisations et vApp

➔ Fonctionnalités

Hébergement de sites

- ✓ LAMP
- ✓ Basés sur les CMS Spip, Drupal, Joomla

Facilités offertes

- ✓ Gestion de patches et MAJ
- ✓ Gestion des domaines en « cnrs.fr »
- ✓ Site de pré-production
- ✓ HTTPs pour le cnrs.fr
- ✓ Interface d'administration en développement

➔ Solution technique

- ✓ Technologie LAMP
- ✓ Spip, Drupal, Joomla
- ✓ LAMP Libre



Tarification

- ✓ Gratuité jusqu'à 5 sites / 2 Go



Autonomie de l'unité

- ✓ De type webmaster

➔ Fonctionnalités

Messagerie

BAL	Volume	Rétention	Ratio
Base	200 Mo	14 jours	2%
Standard	2Go	30 jours	78%
Responsables	5 Go	90 jours	5%
VIP / BAL service	10 Go	180 jours	15%

- ✓ Gestion de listes, alias, annuaire, ...

Fonctions collaboratives

- ✓ Partage d'agenda et de dossiers
- ✓ Délégations de droits

Caractéristiques techniques

- ✓ Gestion des noms de domaine des unités
- ✓ Outlook, IMAPs, Webmail,
- ✓ ActiveSync (IOS, Androïd , Windows)
- ✓ Authentification intégrée SI CNRS

➔ Solution technique

- ✓ MS Exchange

➔ Tarification

- ✓ Gratuité moyenne 3 Go / BAL
- ✓ Tarification par tranches de 50Go au delà

➔ Autonomie de l'unité

- ✓ Délégation de l'administration fonctionnelle possible

➔ Fonctionnalités

Fonctions collaboratives

- ✓ Partage de documents avancé
- ✓ Agendas partagés
- ✓ Blog / forum / wiki / bibliothèques médias
- ✓ Gestion de listes (tâches, risques, plan projet,...)

Paramétrage de la plate-forme

- ✓ Portail
- ✓ Usine à site
- ✓ Espaces entités
- ✓ Espaces projets / communautés

Authentification via FID Renater et comptes CRU

➔ Solution technique

- ✓ MS SharePoint

➔ Tarification

- ✓ Gratuité jusqu'à 3 sites / 9 Go
- ✓ Tarification au delà, par tranches de 9 Go

➔ Autonomie de l'unité

- ✓ Administration de ses sites

Bilan

❑ Quelques chiffres (Novembre 2013)

- Plus de 275 laboratoires utilisateurs productifs
- 190 sites web hébergés
- 4 000 BAL sur la plate-forme de messagerie
- 400 espaces CORE

❑ Différentes typologies de problèmes rencontrés

- Adaptation du périmètre fonctionnel
- Stabilisation technique
- Organisation

❑ Tendances

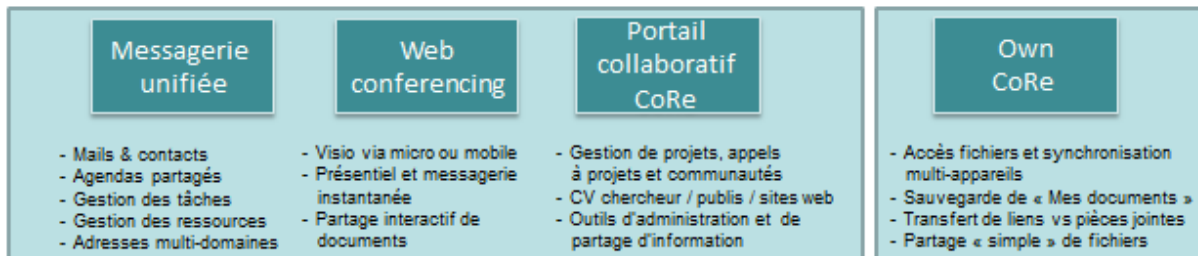
- Maturation progressive des plates-formes
- Process et outillage de support
- Baisse des coûts

Perspectives



poursuivre le déploiement et compléter l'offre

Environnement utilisateurs : intégration native des outils => simplicité d'utilisation ...



Socle infrastructures : mutualisation sur cloud privé => économies d'échelle ...



Support

Equipes SI des Délégations Régionales



Support de proximité
(conseil & accompagnement à la mise en œuvre des services)

❑ Offre de service CNRS

- Introduction
- Organisation et fonctionnement de l'offre
- Les services proposés
- Bilan et perspectives

➔ **Retour d'expérience : implémentation de la messagerie à l'Institut des Sciences de l'Homme de Lyon**

Présentation et Contexte du projet

P. 15

➤ Institut des Sciences de l'Homme de LYON

- Unité de Service et Recherche (USR)
- Multi-tutelles
- 20 laboratoires constitutifs

➤ Objectifs et contraintes du projet:

- Messagerie en place obsolète et peu sécurisée
- Souhait d'une Plateforme de Travail Collaboratif
- Attente forte de disponibilité
- Gratuité souhaitée par les labos

Initialisation du projet

P. 16

- **Chef de projet de l'USR**
- **Constitution du comité de pilotage (10 personnes)**
 - Equipe technique
 - Représentants des laboratoires (informaticiens, décideurs, utilisateurs finaux)
- **Etat des lieux**
 - Fonctionnalités manquantes
 - Pas de lien avec l'annuaire interne
 - Pas de procédure administrative de création des boîtes à lettres
 - Attribution de boîtes gratuites pour les laboratoires
 - Coût d'exploitation pour l'USR
 - Pas de support d'exploitation

P. 17

- **Offre de service SaaS de l'USR ISH**
 - Support de proximité, administration fonctionnelle
 - Lettre d'entente avec les laboratoires

- **Nouvelles fonctionnalités attendues**
 - Mail, agendas partagés, contacts, tâches
 - Mobilité, Webmail

- **Identification des contraintes**
 - Service de messagerie devenu crucial
 - Coût du service le plus faible possible
 - Noms de domaine multiples

Choix de la solution

P. 18

- **Sélection de plateformes**

- **Sélection de modèles d'hébergement**

- **Tests et maquettage**

- **Comparatif et critères de choix**
 - Fonctionnalités attendues
 - Faible Coûts
 - Haute Disponibilité

- **Solution retenue: MS Exchange offre de services de la DSI CNRS**

P. 19

- **Deux domaines et systèmes à migrer**
- **Planning étalé sur 5 mois**
- **Méthode de migration au « fil de l'eau »**
- **Bascule MX et arrêt du SMTP ISH**
- **Arrêt IMAP ISH programmé fin 2013**
- **Comité de suivi de projet**
 - Equipe technique ISH
 - Equipe suivi de projet DSI
- **Support technique DSI**
 - Accès direct et privilégié pendant la migration
 - Portail Web Assistance DSI en mode production

Retour d'expérience

P. 20

- **160 boîtes à lettres, 100 alias et listes migrés**
- **Forte attente accompagnement utilisateurs**
- **50 jours/homme**
- **Hétérogénéité postes de travail et clients de messagerie**
 - Souplesse du protocole ActiveSync
 - Problème SMTP authentifié avec Thunderbird
- **Authentification en lien avec LABINTEL**
- **Excellente appropriation par les utilisateurs**
- **Administration ergonomique pouvant être déléguée**

P. 21

- **Succès du projet**
 - Respect délais, objectifs et contraintes
 - Solution attractive à l'ISH
 - Fort potentiel de développement à l'ISH

- **Accords DSI / ISH / Laboratoires**
 - Conditions générales d'utilisation ISH / DSI
 - Lettres d'entente ISH / laboratoires
 - Tableaux de bord