



UNIVERSITÉ
EUROPÉENNE
DE BRETAGNE

Contrat de maintenance

Logiciel de web-conferencing « Via e-learning » dans les établissements membres de l'UEB
--

Nom et adresse de l'organisme acheteur :

Université européenne de Bretagne
5 Boulevard Laënnec
35 000 Rennes
France

1) PRESENTATION

Contexte :

L'Université Européenne de Bretagne (UEB), Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur, rassemble 28 établissements dont, parmi ses membres fondateurs, les quatre universités bretonnes.

L'UEB travaille au pilotage et à la coordination de missions et de projets d'intérêts communs dans les domaines suivants :

- ❖ Recherche
- ❖ Ingénierie de la valorisation
- ❖ Formation doctorale
- ❖ Relations européennes et internationales
- ❖ Numérique
- ❖ Formation Tout au long de la vie
- ❖ Observatoire des diplômés

Dans le cadre du développement du numérique (au niveau régional), l'UEB a répondu à l'appel à projet campus prometteur du Ministère de l'Enseignement et de la Recherche en proposant le développement d'un campus numérique multi-sites s'appuyant sur des services novateurs et originaux, intitulé UEB C@mpus.

Les objectifs de l'UEB C@mpus se déclinent en quatre volets opérationnels :

- ❖ Le développement de services innovants (web-conferencing, plateforme de travail collaboratif...)
- ❖ La mise en place d'outils technologiques innovants et de services associés (dispositifs de téléprésence et de télé-amphis)
- ❖ L'observation de l'usage de nouveaux outils et services
- ❖ Un programme immobilier : construction de 4 bâtiments pôles numériques dédiés : 2 à Rennes et 2 à Brest.

Présentation du projet :

Dans le cadre du volet « services innovants », l'UEB a déployé en 2012 le logiciel de web-conferencing « Via e-learning ». A destination de l'ensemble de ses membres, ce logiciel permet aux personnes d'échanger à distance (son, vision, échange de documents). Cet outil est utilisé, d'une part, par des enseignants pour l'organisation de séances de cours en distanciel avec des étudiants dispersés géographiquement et, d'autre part, par des personnels amenés à organiser ou à participer à des réunions inter-établissements.

L'application est hébergée par la DSI de l'Université de Rennes 1 (campus Beaulieu à Rennes), établissement porteur du système d'information de l'UEB. L'application est compatible avec le système d'authentification utilisé par les universités. Le mécanisme employé est basé sur les mécanismes de fédération d'identité de Renater, s'appuyant sur les mécanisme Shibboleth:

- ❖ La fédération d'identité a pour objectif de faciliter le partage de ressources numériques en ligne entre établissements d'enseignement supérieur en interconnectant leurs services d'authentification. Il devient alors possible d'ouvrir l'accès à une ressource numérique (pédagogique, scientifique, éditoriale, application métier, etc.) à une population identifiée, sans devoir gérer localement l'enregistrement des utilisateurs.

- ❖ Shibboleth est une application Open Source, développée en Java. Elle améliore la sécurité de l'accès aux applications extérieures.

Un complément d'informations techniques sur la fédération d'identité et Shibboleth est disponible sur le site <https://services.renater.fr/federation/index>.

2) PRESTATIONS ATTENDUES

La prestation portera sur la période du 15 janvier 2015 au 14 janvier 2016.

Le prestataire décrira le périmètre précis couvert par la prestation de support et le tarif associé.

Les prestations non incluses dans ce périmètre et pouvant faire l'objet d'une facturation additionnelles seront également détaillées avec mention des coûts et conditions de mise en œuvre associés.

Maintenance et Support

La prestation de support concerne le support aux administrateurs et aux correspondants fonctionnels de l'UEB. Une demande de support peut être la signalisation d'un incident ou une demande d'assistance à l'utilisation par les correspondants fonctionnels et techniques.

Deux types d'assistance sont attendues : l'assistance utilisateur (fonctionnement produit) et l'assistance technique (dysfonctionnement du produit). Dans ce cadre, le prestataire pourra être amené à intervenir directement sur l'application hébergée à l'Université de Rennes 1 en collaboration avec la DSI. Le prestataire décrira les modalités de telles interventions.

Le support sera assuré en français. Il pourra être activé par mail ou via une application web authentifiée. Dans tous les cas, il devra être possible de joindre le support par téléphone en utilisant un numéro d'appel national Français.

Le prestataire décrira de façon détaillée la mise en œuvre du service support :

- Description de la procédure d'activation du support par les administrateurs et correspondants fonctionnels
- Description de la procédure de prise en charge d'un incident par le prestataire :
 - o Ouverture,
 - o Qualification
 - o Suivi
 - o Fermeture
 - o Leçons apprises
- Procédure en cas de dysfonctionnement majeur ou critique (par exemple mise en place d'une solution de contournement, avertissement des usagers, ...)
- Procédure en cas de mise à jour de l'application et des services associés (Shibboleth – brique IDP, SQL Server 2008, ...)
- Procédure de correction des anomalies d'usage de l'application
- Description des rapports de service support (indicateurs de suivi, fréquence et mode de mise à disposition des indicateurs) et de la procédure de suivi du service support (fréquence des réunions de suivi, fréquence des rapports, mode de mise à disposition des indicateurs de suivi)
- Description des rapports de disponibilité de l'application (indicateurs de disponibilité, fréquence et mode de mise à disposition des indicateurs) et de la procédure de suivi de la disponibilité de l'application (fréquence des réunions de suivi, fréquence des rapports, mode de mise à disposition des indicateurs de suivi)
- Mise en place d'un groupe de travail pour la prise en compte des besoins des usagers de l'application des membres de l'UEB

Un dysfonctionnement majeur est un dysfonctionnement qui impacte notablement le service, un dysfonctionnement critique est un dysfonctionnement impliquant que le service est indisponible. Le prestataire devra préciser les cas d'incidents majeurs ou critiques

Le document devra également expliciter les rôles relatifs du prestataire et de l'hébergeur de la solution.

Gestion des évolutions

Les nouvelles fonctionnalités de l'outil seront mises à disposition de l'UEB accompagnées d'un support numérique et d'une hotline, *cela étant inclus dans le contrat sans frais supplémentaires.*

Toute évolution majeure devra faire l'objet d'une présentation détaillée. Dans la mesure où une nouvelle version impacte l'usage ou les interconnexions de l'application une version de test sera

mise à disposition (si la nouvelle version impacte les interfaces avec les Systèmes d'Information des établissements ou leurs LMS, ou si cette version remet en cause l'une des fonctions principales de l'application).

Suivi du support et de l'usage

Le soumissionnaire devra remettre un rapport détaillé des respects des engagements dans une périodicité conforme à celle des engagements.

Indicateurs d'usage

Le titulaire devra mettre en place des indicateurs d'usages suivants à destination des administrateurs :

- nombre d'utilisateurs,
- nombre total d'activités,
- durée moyenne des activités,
- nombre moyen de participants par activité,
- nombre d'utilisateurs existants
- nombre d'utilisateurs simultanés maximum
- nombre d'utilisateurs maximum en réservation

Ces informations doivent être consultées selon les regroupements suivants avec des droits d'utilisation différents :

- Groupes d'utilisateurs
- Par établissement ;
- Par utilisateur.

- Unités de temps :
 - par jour ;
 - par semaine ;
 - par mois ;
 - par an.

Les indicateurs d'usages seront mis à disposition en ligne, consultables par les administrateurs et correspondants fonctionnels de la solution. Le soumissionnaire devra décrire les modalités d'accès à ces indicateurs.

Engagement de support

Le soumissionnaire décrira ses engagements concernant :

- la disponibilité du service
- la prise en charge des demandes de support
- l'évolutivité de la solution et sa compatibilité avec les systèmes d'information des établissements
- le délai de traitement des incidents de niveau critique et des incidents de niveau majeur
- le rapport de conformité aux engagements : contenu et délai de fourniture du dit rapport.

3) PRESENTATION DE L'OFFRE

Structuration de l'offre :

L'offre devra être structurée de la manière suivante :

- a. Périmètre de la prestation et coûts associés
- b. Description de la maintenance
- ❖ Présentation des différentes activités
- ❖ Evolutions prévues de l'outil
- ❖ Référence du candidat dans des projets comparables

4) CRITERES DE CHOIX DU SOUMISSIONNAIRE

Le choix de soumissionnaire se basera sur les critères suivants :

- 30 % : prix
- 60 % : adéquation de la réponse au cahier des charges
- 10% : délai de mise en oeuvre

5) CONDITIONS DE REALISATION

L'UEB s'engage à fournir toutes les informations nécessaires au(x) candidat(s) pour mener à bien ses missions. Les candidats pourront demander des entretiens réguliers pour s'assurer de la bonne adéquation de la solution proposée avec les attentes de l'UEB.

Le prestataire s'engage à réaliser les prestations prévues dans le présent cahier des charges. Il s'engage à respecter le calendrier de mise en œuvre de l'ensemble de la prestation.

Proposition commerciale à remettre à l'UEB pour le mardi 6 janvier 2015 à 12h00.

UEB – service gestion – Aline BOUCARD – 5 Boulevard Laënnec- 35000 Rennes.