

## Offre de services de la DSI

### Tableau des services fournis par la DSI

#### Remarques préalables :

- Les ETP ne peuvent pas être directement associés à des personnels de la DSI clairement identifiés. Par exemple, le service de « Salles informatiques pour la formation » (GSF) compte pour 4 ETP mais une dizaine de personnels sont directement impliqués.

*Nota bene, dans le tableau suivant :*

*ETP = somme des pourcentages de temps des personnels consacrés à un service (en incluant veille technologique générale, réunions transversales, etc.)  
NPI = nombre de personnels très impliqués.*

- La DSI compte :
  - 50 personnels (dont 46 informaticiens) pour un total d'environ 47 ETP
  - 8 moniteurs étudiants pour environ 1 ETP

#### **Une quarantaine de services ont été identifiés. On les a regroupés de la façon suivante :**

- Groupe « G » : services fournis globalement à l'université, de façon continue
- Groupe « D » : services fournis à la demande (*catalogue de services*)
- Groupe « E » : services fournis directement aux étudiants

#### **Certains autres services, proches du domaine informatique, ne relèvent pas, actuellement, de la responsabilité de la DSI :**

- Formation informatique (DRH)
- Assistance bureautique avancée
- Visioconférence (CREA)

- Matériels audio-visuels, en particulier dans les salles informatiques : vidéo-projecteurs, écrans... (CREA)
- Affichage dynamique sur les écrans des halls (CREA)
- Ingénierie et accompagnement pédagogique (SUP)
- Informatique liée aux bâtiments (Service Patrimoine) :
  - gestion technique des bâtiments (GTB)
  - surveillance vidéo
  - sécurité incendie (SSI)
  - gestion des accès et détection des intrusions
  - gestion du data-center local (énergie, climatisation, sécurité...)

#### **Horaires et surveillance :**

- Hotline (du lundi au vendredi, hors période de fermeture de l'université) :
  - pendant les périodes de cours/examen : 8h00-12h00 et 13h30-18h00
  - en dehors de ces périodes : 8h30-12h00 et 13h30-17h30 (17h00 vendredi)
- Surveillance générale du système d'information lorsque la hotline est fermée :
  - les samedis, dimanches et jours fériés : rien
  - pendant les fermetures estivales et de Noël : contrôle des principaux services en ligne (site web, ENT, courrier électronique, Cursus, accès aux ressources documentaires) une fois par jour
- Assistance aux étudiants par les moniteurs informatiques :

- pendant la première quinzaine de septembre : du lundi au vendredi de 13h à 16h
- pendant les semaines de cours : du lundi au vendredi de 12h à 19h et le samedi de 13h à 17h30
- à partir de la mi-mai jusqu'à la fin du mois de juin : du lundi au jeudi de 13h à 15h

Code	Service	Détail des prestations	Remarques	Précisions sur le niveau de service	Sous-traitance	ETP	NPI	Responsabilité
<b>A. Services rendus globalement à l'université, de façon continue</b>								
<b>GPI</b>	<b>Pilotage du système d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>conseil de la Direction</li> <li>préparation des COSSI</li> <li>suivi du Schéma directeur (SDSI)</li> <li>appui direct au décisionnel, notamment avec BO</li> <li>urbanisation et cohérence du SI</li> <li>contrôle des référentiels</li> <li>optimisation des ressources (salles...)</li> </ul>				2	5	Direction DSI
<b>GSI</b>	<b>Sécurité du système d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sécurisation générale : mots de passe, gestion des autorisations, surveillance des failles de sécurité...</li> <li>surveillance des intrusions</li> <li>protection des postes (antivirus...)</li> </ul>				1	4	RSSI
<b>GMO</b>	<b>Assistance à maîtrise d'ouvrage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>études</li> <li>suivi de projet</li> </ul>				3	3	Cellule AMO
<b>GRX</b>	<b>Réseaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>réseaux filaires</li> <li>réseau Wi-Fi</li> <li>accès Internet</li> <li>accès au réseau interne depuis l'extérieur (VPN, bureau virtuel personnels...)</li> </ul>				3	4	Pôle Infra
<b>GTH</b>	<b>Téléphonie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>système téléphonique général (ToIP)</li> <li>réception de fax</li> <li>système téléphonique analogique</li> <li>fonctionnalités avancées liées à XiVO</li> </ul>			Nextiraone	1	4	Pôle Infra
<b>GCE</b>	<b>Courrier électronique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>boîtes individuelles</li> <li>boîtes partagées et alias</li> <li>webmail (dont redirections)</li> <li>listes de diffusion Sympa</li> <li>systèmes anti-spam et antivirus</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>quota = 3 Go par personnel</li> </ul>		0,5	3	Pôle Infra

Code	Service	Détail des prestations	Remarques	Précisions sur le niveau de service	Sous-traitance	ETP	NPI	Responsabilité
GSW	Site web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hébergement</li> <li>• administration technique</li> <li>• assistance</li> <li>• maintenances corrective et évolutive</li> <li>• appui au Service Communication</li> </ul>	Périmètre : - sites web principaux - modules complémentaires (actualités, formulaires...) - annuaire en ligne - catalogue de l'offre de formation - pages personnelles professionnelles			1	2	Pôle Appli
GEF	Enquêtes avec LimeSurvey & Formulaires web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conception avec le demandeur et mise à disposition des données récoltées</li> <li>• hébergement</li> <li>• administration technique</li> <li>• assistance</li> <li>• maintenances corrective et évolutive</li> </ul>	Deux outils : - LimeSurvey - Formulaires Drupal			0,2	2	Pôle Appli
GHS	Sites web satellites	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hébergement</li> <li>• autres prestations, suivant « contrat »</li> </ul>	Exemples de sites satellites : - sites d'unités de recherche - sites de ressources du CREA - site OTCT			0,5	4	Pôle Infra
GNT	ENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comptes Sésame</li> <li>• authentification centralisée</li> <li>• pages d'accueil de l'ENT</li> <li>• navigation entre services</li> </ul>	Il y a actuellement trois pages d'accueil ENT : - étudiants - personnels - alumni			0,5	4	Pôle Appli
GFA	Gestion des applications pour les fonctions d'appui à la formation, l'insertion et la recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hébergement</li> <li>• exploitation et administration technique</li> <li>• assistance</li> <li>• maintenances corrective et évolutive</li> <li>• intégration au SI (interopérabilité)</li> <li>• appui aux fonctionnels</li> </ul>	Les applications concernées sont APOGÉE, Coursus, ADE, Pstage, Résonances, Koha, Apsolu...		Sous-traitance variable suivant les applications : de presque aucune (Apsolu) à presque tout (Mobility-Online). L'AMUE fournit les maintenances corrective et évolutive.	7	11	Pôle Appli

Code	Service	Détail des prestations	Remarques	Précisions sur le niveau de service	Sous-traitance	ETP	NPI	Responsabilité
GFS	Gestion des applications pour les fonctions support	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hébergement</li> <li>• exploitation et administration technique</li> <li>• assistance</li> <li>• maintenances corrective et évolutive</li> <li>• intégration au SI (interopérabilité)</li> <li>• appui aux fonctionnels</li> </ul>	Les applications concernées sont SIFAC, HARPÈGE, SIHAM, OCTIME, GLPI, Esup-Helpdesk... Nous fournissons également ce service, pour partie, à l'ENS Rennes et à l'Université de Rennes 1.		Sous-traitance variable suivant les applications : de presque aucune (HÉLICOPE) à presque tout (Desigo). SIFAC est hébergé par Rennes 1.	5	8	Pôle Appli
GVR	Gestion des applications de valorisation de la recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hébergement</li> <li>• administration technique</li> <li>• assistance</li> <li>• maintenances corrective et évolutive</li> </ul>	Les applications concernées sont DINOPRO, TACIT, TAVOC...			1	4	Pôles Appli ou Infra
GNV	Réalisation de nouvelles applications ou de nouveaux modules	<ul style="list-style-type: none"> <li>• études techniques détaillées</li> <li>• programmation</li> <li>• tests</li> <li>• exemples de développements : contrats Harpège, HÉLICOPE, ISOU, JAMINS, GEDRIM, APSOLU</li> </ul>				2	5	Pôle Appli
GIP	Impression, photocopie et numérisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• impression</li> <li>• photocopie</li> <li>• numérisation</li> <li>• envoi de fax (à partir des copieurs multifonctions)</li> <li>• matériels concernés : copieurs multifonctions en location, imprimantes connectées au réseau</li> </ul>			OMR	1,5	2	Pôle Proxi

Code	Service	Détail des prestations	Remarques	Précisions sur le niveau de service	Sous-traitance	ETP	NPI	Responsabilité
GAG	Assistance informatique générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>analyse et diagnostic (logiciel/matériel)</li> <li>ajustements logiciels (paramétrages, suppression de fichiers...)</li> <li>escalade si impossibilité de trouver une solution (passage au niveau 2)</li> <li>aide à l'utilisation</li> <li>tutorat</li> <li>information des usagers</li> <li>documentation (FAQ...)</li> <li>principaux domaines concernés : Windows, MacOS, compte Sésame/ADR2, wi-fi, courrier électronique (dont Thunderbird), Firefox, outils collaboratifs et transversaux, site web</li> </ul>	<p>Il y a plusieurs façons de fournir cette assistance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>par téléphone</li> <li>par prise en main à distance</li> <li>par échange dans un ticket</li> <li>à la DSI, en présence de l'utilisateur</li> <li>en se déplaçant auprès de l'utilisateur</li> <li>en permettant à l'utilisateur de trouver certaines réponses par lui-même (FAQ, documentation...)</li> </ul> <p><u>On ne fournit aucune assistance sur les postes qui sont la propriété des personnels.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>prise en charge des tickets dans un délai de 24h</li> <li>résolution ou information du demandeur dans les 72h</li> </ul>		5,5	12	Pôle Proxi
GMI	Maintien en fonctionnement des postes de travail (et autres matériels informatiques)	<ul style="list-style-type: none"> <li>gestion des évolutions</li> <li>maintenance matérielle</li> <li>reclonage</li> <li>remplacement temporaire si nécessaire (dans l'attente de la remise en fonctionnement)</li> <li>déménagement</li> <li>reprise en fin de vie</li> <li>accès aux disques réseau S/I/P</li> </ul>	<p>Les matériels concernés sont les PC fixes ou portables, les Mac fixes ou portables, les clients légers, les tablettes, les imprimantes individuelles, les disques externes, les TBI, les serveurs (exceptionnellement), les extensions (mémoire...) et les accessoires.</p> <p><u>On ne maintient pas les postes qui sont la propriété des personnels.</u></p>			2	12	Pôle Proxi
GSF	Salles informatiques pour la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>création/extension</li> <li>déploiement des logiciels</li> <li>mise à jour logicielles</li> <li>contrôle et surveillance</li> <li>maintenance matérielle (dont renouvellement)</li> <li>fourniture d'environnements applicatifs spécifiques pour certaines formations (géographie, informatique...)</li> </ul>	<p>Les salles concernées sont de différents types :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>salles pour la formation initiale/continue</li> <li>salles pour la formation des personnels UR2</li> <li>salles d'apprentissage des langues (analogiques, numériques, multimédias, espaces-langues).</li> </ul>			4	13	Pôle Proxi

Code	Service	Détail des prestations	Remarques	Précisions sur le niveau de service	Sous-traitance	ETP	NPI	Responsabilité
GCB	Postes de consultation des catalogues de la bibliothèque (« OPAC »)	<ul style="list-style-type: none"> <li>déploiement des logiciels</li> <li>mises à jour logicielles</li> <li>contrôle et surveillance</li> <li>maintenance matérielle (dont renouvellement)</li> </ul>	Les espaces documentaires concernés sont : la BU centrale, Mazier, les bibliothèques de section (30 postes en tout). Il s'agit désormais de postes sous Linux.			0+	2	Pôle Proxi
GIM	Inventaire des matériels informatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>enregistrement</li> <li>suivi (usages, localisation, mise au rebut...)</li> <li>recoupements avec l'inventaire comptable</li> </ul>				0,5	3	Pôle Proxi
GIL	Inventaire des logiciels payants	<ul style="list-style-type: none"> <li>suivi des licences payantes</li> <li>recoupements avec l'inventaire comptable</li> </ul>				0+	3	Pôle Proxi
GNP	Gestion des objets numériques perdus	<ul style="list-style-type: none"> <li>récupération de clefs USB, portables...</li> <li>analyse du contenu numérique</li> <li>information des propriétaires (si possible)</li> </ul>				0+	2	Pôle Infra
<b>B. Catalogue de services (fourniture à la demande)</b> <i>La demande donne lieu généralement à l'ouverture d'un ticket</i>								
DTF	Fourniture d'un téléphone fixe	<ul style="list-style-type: none"> <li>création du numéro</li> <li>mise à disposition du matériel</li> <li>aide au démarrage et documentation</li> </ul>	L'achat est supporté par le budget de l'entité.			0+	2	Pôle Infra
DTM	Fourniture d'un téléphone mobile ou d'une clef 3G	<ul style="list-style-type: none"> <li>préparation du matériel</li> <li>mise à disposition</li> <li>aide au démarrage et documentation</li> </ul>				0+	1	Pôle Infra
DLA	Fourniture d'une ligne analogique		Principaux domaines concernés : ascenseurs, paiement, sécurité...			0+	1	Pôle Infra

Code	Service	Détail des prestations	Remarques	Précisions sur le niveau de service	Sous-traitance	ETP	NPI	Responsabilité
DMI	Fourniture d'un matériel informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>conseil avant achat</li> <li>commande et suivi</li> <li>préparation du matériel (avec les logiciels de base)</li> <li>installation ou mise à disposition</li> <li>aide au démarrage et documentation</li> </ul>	<p>Les matériels concernés sont les PC fixes ou portables, les Mac fixes ou portables, les tablettes, les imprimantes individuelles, les disques externes, les TBI, les serveurs (exceptionnellement), les extensions (mémoire...) et les accessoires.</p> <p>L'achat est supporté par le budget de l'entité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>délai entre la demande et la mise en service : 45 jours</li> </ul>	Réparation des imprimantes réseau : Maintronic.	2	6	Pôle Proxi
DLG	Fourniture d'un logiciel spécifique	<ul style="list-style-type: none"> <li>conseil à l'achat</li> <li>commande et suivi</li> <li>installation</li> <li>gestion des évolutions</li> </ul>	<p>L'achat est supporté par le budget de l'entité.</p> <p>Ce service ne concerne pas les clients légers car ils bénéficient tous des mêmes logiciels.</p> <p><u>On ne fournit pas de logiciels pour les postes qui sont la propriété des personnels.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>délai entre la demande et l'installation : 30 jours</li> </ul>		0,5	6	Pôle Proxi
DRP	Raccordement d'un poste au réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>en général : raccordement au réseau local</li> <li>exceptionnellement : liaison ADSL (appartements...)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>délai entre la demande et le raccordement : 48h (pour une prise existante)</li> </ul>		0,5	2	Pôle Infra
DRS	Raccordement d'un serveur au réseau		Il s'agit des rares serveurs qui ne sont pas gérés par la DSI (ESO-Rennes, COSTEL...)			0+	2	Pôle Infra
DPO	Prêt d'un ordinateur portable	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC, Mac</li> <li>autre matériel : disque externe, clef 3G, smartphone...</li> </ul>				0+	3	Pôle Proxi
DLE	Logistique informatique pour des événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>prêt de matériels</li> <li>mise en place de postes informatiques</li> <li>assistance</li> <li>comptes Wi-Fi</li> <li>réseau Wi-Fi dédié (hotspot)</li> <li>exemples d'événements : colloques, doctoriales, journée portes ouvertes...</li> </ul>				0+	3	Pôle Proxi

Code	Service	Détail des prestations	Remarques	Précisions sur le niveau de service	Sous-traitance	ETP	NPI	Responsabilité
DND	Réservation et gestion d'un nom de domaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>enregistrement (via Renater)</li> <li>gestion</li> </ul>	La réservation est possible uniquement pour les domaines en .fr.	<ul style="list-style-type: none"> <li>délai entre la demande et la mise en service : 2 mois</li> </ul>		0+	1	Pôle Infra
<b>C. Services rendus aux étudiants</b> <i>Ces services sont en général dérivés de ceux fournis aux personnels, ce qui permet d'en considérer les coûts ETP marginaux comme relativement faibles.</i>								
EIP	Impression et photocopie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impression, photocopie et numérisation sur les copieurs multifonctions</li> </ul>	Un service payant est actuellement fourni par la société SEDECO. Actuellement, on n'offre pas de possibilité de numérisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 pages (gratuites)</li> <li>à moyen terme : service payant (réinternalisation)</li> </ul>		0+	1	Pôle Proxi
ECE	Courrier électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>boîte individuelle @etudiant.univ-rennes2.fr</li> <li>possibilité de redirection</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>quota = 100 Mo</li> </ul>		0+	3	Pôle Infra
ESK	Espace de stockage	<ul style="list-style-type: none"> <li>disque réseau M</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>quota = 500 Mo</li> </ul>		0+	3	Pôle Infra
EWf	Wi-Fi	<ul style="list-style-type: none"> <li>accès au réseau eduroam</li> </ul>				0+	3	Pôle Infra
ELS	Postes informatiques en libre-service	<ul style="list-style-type: none"> <li>postes banals permettant notamment l'accès à Internet (en général : clients légers)</li> <li>espaces concernés : bibliothèques, SUIO-IP, salles E001/E002, C001</li> </ul>				0,5	10	Pôle Proxi
EBV	Bureau virtuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>accès à distance à certains ressources pédagogiques : logiciels payants (licence site), disque réseau K...</li> </ul>				0+	4	Pôle Proxi
EAS	Assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>aide sur le compte Sésame</li> <li>aide à la configuration du Wi-Fi sur les postes personnels des étudiants</li> <li>aide sur les services de l'ENT</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>moniteurs informatiques : 12h-19h pendant les périodes de cours</li> <li>système de tickets et hotline (2ème niveau)</li> </ul>		1	6	Pôle Proxi

Code	Service	Détail des prestations	Remarques	Précisions sur le niveau de service	Sous-traitance	ETP	NPI	Responsabilité
EAE	Services de base aux associations étudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• client léger</li> <li>• possibilité d'imprimer</li> </ul>	Pour les associations disposant d'un local sur les campus.			0+	1	Pôle Proxi
						47		