

Koha en mode hébergé ou en mode local ?

Symposium Koha, Roubaix
26-28 juin 2017

luce.barbey@cirad.fr

Plan

- 1/ Objectifs
- 2/ Services attendus / coûts
- 3/ Coûts machine
- 4/ Hébergé vs local
- 5/ Facteurs humains, RH
- 6/ En résumé = le gap doit avoir un gain
- 7/ Point rapide au Cirad

Objectifs

- Comparer les services et les opérations liées à la partie infrastructure, pour que l'application fonctionne dans les meilleurs conditions

Attention : ne pas confondre avec la TMA (Tierce maintenance applicative) : bugs, évolutions de versions... qui peut faire l'objet d'un contrat à part

- S'approcher au maximum de la liste des besoins de tous les interlocuteurs de l'application pour comparer un service en local avec les services d'un prestataire en mode hébergé

Infrastructure

- Machines, virtualisation (achat / mise en place)
- OS (Debian), BDD (MySQL), gestion des scripts Perl
- Opérations informatiques principales
- Accès internet, zone DMZ
- Réseau, temps de réponses acceptables
- Sécurité (encore + forte si accès internet)
- Sauvegardes
- Restaurations (grossières ou fines)
- Temps des informaticiens (techniciens, cadres...)
- Veilles sur la ou les machines
- Alertes coupures serveurs et interventions.... pour mise à disposition de l'application
- Pilotage global sur parc informatique et du système d'information à l'échelle de l'organisme...

Services attendus (1)

Rappel objectif = s'approcher au maximum de la liste des besoins pour comparer un service en local avec les services d'un prestataire

- Lister les composantes des **demandes des utilisateurs**, faire un bilan
 - Paramétrages fonctionnels de l'application
 - Statistiques, requêtes SQL
 - Web Design, modifications de la page d'accueil (messages)
 - Feuilles de style, xslt
 - Formation aux utilisateurs
- => Avoir les compétences en interne ou tout faire faire par un prestataire ?

Bien définir le périmètre, le niveau et le type d'intervention du prestataire. La fréquence d'intervention est un élément qui peut coûter très cher

Services attendus (2)

Rappel objectif = s'approcher au maximum de la liste des besoins pour comparer un service en local avec les services d'un prestataire

- Lister les composantes des **demandes de la DSI et des informaticiens**
 - Compétences sur les différentes composantes du système
 - Capacité à se former
 - Contraintes informatiques, machines, réseau....
 - Budget (achat machines)
 - Accès internet pour les machines
 - Gestion des environnements (si plusieurs instances)
 - Disponibilité des informaticiens, charge de travail

=> Les services de documentation ne sont pas toujours prioritaires par rapport à la compta, la GRH... **Avantage au prestataire ?**

Services attendus (3)

Rappel objectif = s'approcher au maximum de la liste des besoins pour comparer un service en local avec les services d'un prestataire

- Estimer la nécessité du **temps de disponibilité du service** (application) sur l'année et performances attendues
 - Importance de l'accès à l'application : 98,5 % d'accessibilité correspondent à 5,5 jours de non disponibilité de l'appli à ses utilisateurs , 99,9% correspondent à environ 10h de non accessibilité de l'appli : différence de prix énorme pour 1% de +
 - Rapidité d'accès aux données, quasi-immédiate ou en secondes, liées à la puissance de la machine et des réseaux utilisés (Ex Renater, 10 Gigabit)
- => Evaluer le prix par rapport à la perte de service (Ex. d'Amazon)

Service attendu (4)

Rappel objectif = s'approcher au maximum de la liste des besoins pour comparer un service en local avec les services d'un prestataire

- Vérifier le **niveau de sauvegarde** et quelle **restauration** en cas de crash de l'appli
 - Périodes et fréquences de sauvegardes, important pour les gros centres de prêts (ne pas perdre les prêts du jour)
 - Niveau de sauvegarde, grossier (toute la machine) à très fin (table)
 - Données doivent être sauvegardées sur le territoire national, demande de l'Etat français pour les collectivités
- En cas de panne, qu'est ce qui est ré-installé ? Et en combien de temps ?
 - => en local, l'organisme a intérêt à remettre rapidement le service en route (image de la société), le prestataire le fait moyennant finances

Service attendu (5)

- Identifier les **besoins de reporting**, interfaces de **restitution** (datamart)
 - = accès aux données
 - Possibilité d’aller piocher dans les différentes tables et récupérer les données
 - Mettre en place des liens avec d’autres applications : alimentation de réservoirs, ou mise à jour de données à partir d’autres applications
- Combien d’**instances** (prod, pre-prod, bacs à sables, formation...)
 - Chaque machine nécessite une infrastructure et une maintenance associée
 - La multiplication des instances peut coûter cher en mode hébergé

Local vs hébergé

- Estimer les **services** à leur juste besoin (ex. sauvegardes)
 - Comparer les **besoins attendus** par rapport aux coûts = couverture des services
 - Evaluer les **spécifiques** de l'application,
 - Lister et évaluer les intégrations de **briques externes** (LDAP, SSO...)
 - Assurer la **confidentialité des données** (transfert des clauses de confidentialité au prestataire), s'assurer du cryptage des mots de passe
 - Vérifier toutes les conditions liées à la **réversibilité**
 - **Comment sortir d'un contrat d'hébergement ? Le libre ne protège pas totalement !**
 - Sous quelle forme les données seront rendues ?
 - Quid des fichiers de config coté serveur (ne sont pas des données utilisateurs) ?
 - Quid des spécifiques ?
 - Récupération des liens avec les autres briques
- ?=> Combien fera payer un nouveau prestataire pour ré-installer entièrement un environnement avec toutes les composantes attendues

Facteur humain, GRH rapport au mode hébergé

- Impact important sur les équipes en local
- Externaliser à outrance est risqué
- Perte de compétences techniques
 - Risque psycho-sociaux
 - Rupture de contrats ou démissions
- Recrutement de profils différents pour suivre les échanges avec le prestataire
- Choisir entre le savoir-faire ou le faire-faire
- Ou trouver de bons compromis pour éviter la surcharge

Validation du gap

- Gap = gain lié à la différence entre les prix internes d'un service et les prix de leur externalisation
- Il doit être positif
 - En tenant compte des attentes, du nombre d'instances,
 - Des besoins
 - De l'investissement à passer en mode hébergé (ex, si spécifiques et briques externes). 10 000 € d'investissement rend le gap peu intéressant, l'amortissement est trop long
 - Du temps et des compétences nécessaires pour gérer la relation avec le prestataire (Comité de pilotages, réunion...)

Coûts des machines

- Puissance
 - Capacité de stockage
 - Accès internet ou pas
 - Entretien
-
- Quelques exemples
 - Machine de prod 4Go, 4 CPU, 70 Giga de disques, accès internet et zone DMZ = 669 € par an assistance comprise
 - Machine de test : 419 € par an (pas de zone DMZ)

Situation au Cirad

- Mode local
- Passage en mode hébergé à étudier
 - Equipe de maintenance informatique débordée, non disponible,
 - Manque de temps pour acquérir des compétences sur Koha
 - Autres priorités
 - Sauvegardes a minima donc restaurations globales
- Réviser nos prétentions
 - Actuellement 3 machines en cours (prod, pré-prod et formation)