

CONVENTION

Convention d'usage de la solution Pégase

CONVENTION PCSCOL N°23-01-15

ENTRE :

L'Agence de Mutualisation des Universités et Établissements (Amue)

2 rue Albert Einstein

75013 PARIS

Groupement d'intérêt public, dûment représenté par son directeur, Simon LARGER

ci-après désignée « l'Amue » ou « l'Agence »,
agissant au titre du projet PC-Scol, tel que décrit ci-dessous ;

ET

Université Lumière Lyon 2

18, Quai Claude Bernard

69365 LYON cedex 07

dûment représentée par sa Présidente, Madame Isabelle VON BUELTZINGSLOEWEN,

ci-après désigné « l'Établissement »

SIRET N° : 19691775100014

*Vu l'article L.2511-3 du Code de la commande publique,
Conformément aux conventions « N°SAJ_DIR_16-49 : Convention de coopération horizontale » et
« N°SAJ DIR 17-48 : Convention de groupement de commande »,*

Il est convenu ce qui suit :



Préambule

La solution Pégase pour la gestion de la formation de la scolarité et de la vie de l'étudiant est développée dans le cadre du projet PC-Scol. Ce projet initié par l'Amue et l'Association Cocktail (ci-après désignés les « initiateurs du projet ») est constitué d'équipes qui dépendent de l'Amue, de l'Association Cocktail et d'établissements de l'ESR en convention de co-construction avec l'Amue et l'Association Cocktail (l'ensemble de ces acteurs étant désignés ci-après « le projet PC-Scol »). Ces établissements co-constructeurs sont l'Université de Strasbourg, l'Université de Nantes, l'Université Grenoble Alpes et Aix-Marseille Université.

Le projet PC-Scol est réalisé conformément aux stipulations :

- de l'accord-cadre de coopération conclu le 1er juillet 2015 entre l'Amue et l'Association Cocktail.
- de la convention de coopération horizontale du 25 janvier 2017 conclue entre l'Amue et l'association Cocktail en application de l'accord-cadre de coopération mentionné ci-dessus relative à l'un des domaines prioritaires fixé par ledit accord-cadre en l'occurrence la formation/scolarité/vie de l'étudiant.
- des conventions de co-constructions avec l'Université de Strasbourg, l'Université de Nantes et l'Université Grenoble Alpes.

L'utilisation de la solution Pégase développée par le projet PC-Scol peut être mise en œuvre soit via l'AMUE, soit via l'Association Cocktail.

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de préciser les conditions dans lesquelles l'Etablissement et l'Amue coopèrent pour l'usage du système d'information Pégase développé dans le cadre du projet « PC-Scol ».

Article 2 : Durée de la convention

La présente convention prend effet au 1er janvier 2024.

Elle expire au plus tard dans les douze (12) mois qui suivent :

- soit l'information de fin d'usage du logiciel à l'initiative de l'Etablissement, conformément aux dispositions de l'article 12.2 ci-dessous, par courrier électronique à dag.saj@amue.fr et drem@amue.fr, dont l'Amue accuse explicitement réception ;
- soit l'arrêt de la maintenance du logiciel par le projet PC-Scol, du fait du choix fait par la majorité des établissements utilisateurs pour une solution de remplacement ;
- soit la signature d'une nouvelle convention remplaçant les termes de la présente convention et en y mettant fin.



Article 3 : Engagements communs

Les initiateurs du projet et l'Etablissement s'engagent mutuellement à poursuivre une coopération technique étroite dans le cadre de l'utilisation de la solution Pégase proposée par le projet PC-Scol.

Article 4 : Engagements de l'Etablissement

4.1. Correspondants de l'Etablissement

L'Etablissement met en place une cellule d'assistance « PC-Scol » comprenant des correspondants fonctionnels et techniques en charge du support de premier niveau (niveau 1).

L'Etablissement s'engage à aménager le plan de charge des correspondants fonctionnels et techniques de façon à ce qu'ils puissent s'investir suffisamment (formations, lecture de l'ensemble documentaire...) pour être en capacité d'assurer le support de 1^{er} niveau.

Le support de 1^{er} niveau consiste principalement à répondre aux utilisateurs finaux ; questions auxquelles les correspondants doivent être en mesure de répondre en raison de la formation qu'ils ont suivie et/ou de l'ensemble documentaire mis à disposition par le projet PC-Scol.

Les correspondants fonctionnels et techniques doivent organiser et mettre en place le support auprès des utilisateurs finaux.

Au démarrage du projet et à chaque changement de personnel concerné, l'Etablissement s'engage à communiquer à l'Amue, les coordonnées et courriels des correspondants fonctionnels (2 personnes) et techniques (2 personnes).

Le projet PC-Scol met à disposition des correspondants de l'Etablissement un guide du correspondant afin de leur permettre d'assumer pleinement leur rôle et d'accéder à la solution de « Demande d'Assistance ».

Le guide du correspondant figure en annexe 1 de la présente convention, il est susceptible de faire l'objet d'un versionnage sur décision unilatérale du projet PC-Scol.

4.2. Utilisation du logiciel

4.2.1. Dispositions générales

Le logiciel Pégase est soumis aux règles qui régissent la propriété intellectuelle.

L'Etablissement s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété des initiateurs du projet.



L'Établissement s'engage à une obligation d'utilisation du logiciel Pégase aux seules fins pour lesquelles il est conçu et, enfin, à l'interdiction de toute cession partielle ou totale de quelconques droits à des tiers.

L'Établissement s'engage à demander l'autorisation aux initiateurs du projet pour toute utilisation du logiciel dépassant le cadre de sa personnalité juridique propre et donc toute utilisation par tout autre établissement doté de la personnalité juridique qui lui soit ou non associé.

4.2.2. Propriété relative aux progiciels

Les progiciels, leur documentation, leur système de gestion de base de données et tous les documents remis à l'Établissement s'entendent d'œuvres originales protégées par le droit de propriété intellectuelle.

Tous les éléments relatifs à ces progiciels, leur documentation, les SGBD y compris les études, analyses, documentations, les offres, les jeux d'essai et toutes autres informations et documents remis par le projet PC-Scol, y compris au titre de la maintenance et des services associés, sont et restent l'entière et exclusive propriété des initiateurs du projet.

A ce titre, l'Établissement s'interdit de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété des initiateurs du projet. A cet effet, l'Établissement s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la protection desdits droits, tant à l'égard de son personnel que des tiers et maintiendra notamment en l'état toutes les mentions de propriété et copyright. L'Établissement ne dispose sur ces progiciels que des droits d'usage concédés par les initiateurs du projet dans le cadre du Projet PC-Scol.

4.2.3. Propriété relative aux développements

Les initiateurs du projet sont et demeurent, pour le monde entier et pour la durée des droits d'auteur, propriétaires de la totalité des droits sur le produit ainsi que de toutes modifications effectuées par le projet PC-Scol.

Ainsi, l'Établissement s'engage à ne pas réutiliser les éléments quels qu'ils soient dont notamment ceux de conception, de développements, de modèles de données, au profit d'un projet concurrent, fussent-ils développés au sein de la communauté universitaire ou en interne.

Les obligations ci-dessus stipulées se maintiendront au-delà de la fin de la convention.

4.3. Partage d'expérience

L'Établissement s'engage à faire bénéficier le projet PC-Scol et l'ensemble des établissements utilisateurs de la solution Pégase, de l'expérience qu'il acquiert dans sa mise en œuvre et son utilisation.

Dans le cadre de ce partage d'expérience, le projet PC-Scol peut solliciter les formateurs de l'Établissement pour mettre à profit leurs connaissances vis-à-vis d'autres établissements.



4.4. Protection des données personnelles

4.4.1. Cadre légal et réglementaire

Les Parties reconnaissent que la solution PEGASE est un outil informatique permettant de mettre en œuvre des traitements de données à caractère personnel, au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD ») et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les dispositions spécifiques à l'exploitation en mode hébergé sont, le cas échéant, décrites dans la convention « mode service ».

4.4.2. Qualification des Parties pour l'application du RGPD

L'Etablissement agit en qualité de Responsable des traitements qu'il met en œuvre à partir de l'outil informatique mis à sa disposition par le projet PC-Scol.

Le projet PC-Scol agit en qualité d'éditeur de logiciel. A ce titre, le projet Pc-Scol n'est ni sous-traitant ni responsable de traitement dans le périmètre de la présente convention (usage).

NB : la situation de sous-traitance par le projet PC-Scol est couverte par la convention « mode service » dans le cas où l'Etablissement s'inscrit dans ce dispositif.

Pour une exploitation du logiciel PEGASE hébergé par l'établissement (mode On-Premise), une convention complémentaire spécifique sur la protection des données à caractère personnelle est établie entre les parties.

La présente convention d'usage ne s'applique pas aux activités d'assistance à l'utilisation du produit ni aucune autre activité impliquant le traitement de données à caractère personnel par le projet PC-Scol menée dans le cadre de la mission d'accompagnement de nature à les faire considérer comme sous-traitant du Responsable de Traitement. La situation de sous-traitance est couverte par une convention « mode service » dans le cas où l'Etablissement s'inscrit dans ce dispositif.

Article 5 : Engagements des initiateurs et du projet PC-Scol

5.1. Mise à disposition du logiciel

L'Etablissement bénéficie d'une licence de la solution Pégase (cf annexe 4) et de la mise à disposition de Pégase. Cette licence inclut le droit d'usage à titre non exclusif de Pégase ainsi que les prestations d'accompagnement détaillées ci-après. Ce droit d'usage porte sur le périmètre fonctionnel cible et les fonctionnalités livrées, tels que décrits et mis à jour sur le site pc-scol.fr. Le droit d'usage s'éteint à l'expiration de la présente convention, sauf mention contraire dans un document contractuel y faisant suite.

Les différents processus de déploiement sont décrits dans l'annexe 3 à la présente convention.



Tout développement ou exploitation d'interface pour des applicatifs tiers aux offres des initiateurs du projet est à la charge de l'Etablissement.

Certains applicatifs tiers font l'objet d'une convention entre les initiateurs du projet et les éditeurs de ces applicatifs, les interfaces sont alors développées dans le cadre spécifique sans que l'Etablissement ait besoin d'intervenir. La liste de ces applicatifs est reprise en annexe 5.

5.2. Accompagnement à l'utilisation

Dans le cadre de l'utilisation de Pégase, l'Amue via le projet PC-Scol s'engage à fournir à l'Etablissement un accompagnement comprenant une assistance, ouverte aux seuls correspondants, conformément aux modalités inscrites dans la charte d'assistance. La version actualisée de la charte d'assistance (annexe 2). Le document peut faire l'objet d'une modification par le projet PC-Scol.

L'assistance n'est accessible qu'aux correspondants fonctionnels et techniques de l'Etablissement.

Cette assistance peut être bornée en volume par le projet PC-Scol si le nombre de tickets ouverts par l'Etablissement peut engendrer une dégradation du service pour les autres établissements utilisateurs.

NB : l'assistance telle que décrite dans la présente convention ne couvre pas les actions impliquant le traitement de données à caractère personnel par le projet PC-Scol ou les initiateurs du projet.

Article 6 : Garantie de la solution Pégase

L'Etablissement s'engage à ne pas apporter de modifications à la solution Pégase, autre que celles rendues possibles par les options de paramétrage et de personnalisation du produit.

Toute interface est de la responsabilité unique de l'Etablissement qui en est l'intégrateur et devra obligatoirement utiliser les API de Pégase.

La garantie du logiciel est remise en cause pour toutes modifications de données directement en table si elles conduisent à corrompre des données ou à bloquer les flux.

De même, l'utilisation de tout outil de chargement de données n'ayant pas reçu une validation n'est pas garantie.

Article 7 : Evolution

Dans le cadre de la présente convention, et sous réserve du paiement de la cotisation détaillée à l'article 8, le projet PC-Scol s'engage à livrer la solution dans sa dernière version disponible.

7.1. Maintenance adaptative, corrective et réglementaire



Sous réserve du paiement de la cotisation conformément à l'article 8, le projet PC-Scol s'engage à fournir à l'Etablissement une maintenance adaptative, corrective et réglementaire de la solution pour laquelle la présente convention a été signée.

La maintenance adaptative regroupe toutes les actions permettant d'assurer le maintien en condition opérationnelle de la solution lors d'un changement de version d'un de ses modules.

La maintenance corrective regroupe toutes les actions permettant de corriger un dysfonctionnement constaté.

La maintenance réglementaire regroupe toutes les actions visant à modifier la solution en vue de la rendre conforme à la réglementation en vigueur en France.

7.2. Evolutions

Le projet PC-Scol instruit et priorise les demandes d'évolutions mutualisables. Ces demandes sont validées par les initiateurs du projet en fonction notamment de la soutenabilité budgétaire et de leur valeur ajoutée.

Article 8 : Conditions financières

Une cotisation d'usage annuelle est exigible dans son intégralité dès le 1er janvier de l'année suivant celle de mise à disposition d'une instance du logiciel. Elle déclenche notamment pour l'Etablissement la possibilité de recourir à l'assistance.

La cotisation couvre :

- La mise à disposition du logiciel (y compris l'accompagnement au déploiement)
- La fourniture de la documentation fonctionnelle, technique et de version,
- L'assistance fonctionnelle et technique pour les versions N à N-1 de Pégase,
- La mise à disposition des nouvelles versions,
- L'accès aux démonstrations de présentation de version,
- L'accès au Club utilisateurs.

La cotisation ne couvre pas :

- Toute demande de prestation spécifique telle qu'un audit ou une expertise,
- La formation des utilisateurs autre que la formation initiale prévue dans le processus de déploiement (annexe 3),
- L'assistance de niveau 1, assurée par les correspondants de l'Etablissement.

Les conditions tarifaires de l'année en cours sont conformes à celles adoptées en termes identiques en Assemblées Générales des initiateurs du projet.

La cotisation est fonction de la masse financière (MF) de l'Etablissement, déterminée par « l'exécution des recettes, moins les crédits de masse salariale notifiés, de l'année n-2 du bilan comptable ».

Les établissements sont répartis selon plusieurs groupes pour le calcul de leur cotisation.

La grille en vigueur :



Groupe	Plage de MF	PEGASE SOLUTION	Groupes	TARIFS ANNEES 1 à 6	TARIFS ANNEES 7->
G1a	MF < 5 m€		1a	7 800	6 800
G1b	5 m€ <= MF < 10 m€		1b	15 700	13 600
G2a	10 m€ <= MF < 20 m€		2a	23 500	20 400
G2b	20 m€ <= MF < 30 m€		2b	31 300	27 100
G3	30 m€ <= MF < 58 m€		3	43 200	37 400
G4	58 m€ <= MF < 95 m€		4	64 800	56 200
G5	95 m€ <= MF < 145 m€		5	86 400	74 900
G6	145 m€ <= MF		6	108 100	93 600

Tableau des tarifications selon groupe (montant en € HT)

En cas d'arrêt de l'utilisation de la solution Pégase à l'initiative de l'Etablissement, le montant de la cotisation de l'année civile en cours reste dû dans son intégralité.

Les conditions tarifaires du service d'hébergement et d'exploitation de la solution Pégase sont précisées dans une convention spécifique.

Article 9 : Confidentialité

Les parties sont tenues à une obligation de confidentialité pour tout ce qui concerne les informations, documents, décisions dont ils auront connaissance dans le cadre du projet objet de la présente convention.

Toute information relative au projet dont l'Etablissement, ses représentants ou son personnel auraient pu prendre connaissance, soit avant signature de la présente convention, soit au cours de son exécution est considérée comme confidentielle.

Les éventuels documents remis par le projet PC-Scol à l'Etablissement restent la propriété des initiateurs du projet.

L'Etablissement s'interdit également toute utilisation des supports dédiés à l'animation des formations dispensées dans le cadre du projet PC-Scol sans autorisation expresse du projet PC-Scol et des initiateurs du projet.

Les obligations ci-dessus stipulées se maintiendront au-delà de la fin de la convention.

Article 10 : Report ou abandon du projet de déploiement

En cas de report ou d'abandon du projet de déploiement de PEGASE du fait de l'Etablissement, ce dernier doit en informer les initiateurs du projet par courrier en recommandé avec accusé de réception dans un délai d'au moins un (1) mois avant sa date effective et prendre en charge les engagements



financiers que l'Amue a contractés, à savoir le montant de la cotisation de l'année en cours et, le cas échéant, les frais liés à l'acquisition des licences.

10.1. Report du projet en déploiement

En cas de report dans la mise en place du projet au regard du planning défini entre l'Etablissement et le projet PC-Scol, seul un réaménagement partagé des actions en aval est réalisé, sans indemnité ni pour l'Amue ni pour l'Etablissement.

Si l'importance du retard pris à la mise en place du projet est telle qu'aucun réaménagement du planning de l'Etablissement ne peut être compatible avec le planning de la campagne de déploiement, l'Etablissement s'engage en tout état de cause à intégrer la campagne de déploiement suivante.

Article 11 : Audit

Dans le cas, où l'usage de la solution est rendu impossible, le projet PC-Scol ou l'Etablissement peut solliciter l'expertise d'un tiers pour déterminer les causes de l'indisponibilité.

Après identification par l'audit de l'origine du dysfonctionnement, les opérations de réparation ainsi que l'audit en lui-même sont à la charge de la partie reconnue responsable de celui-ci.

En cas de responsabilité collective, les frais sont partagés à proportion des erreurs constatées par l'audit.

Article 12 : Clause de résiliation

12.1. Résiliation pour inexécution

La présente convention peut être résiliée de plein droit par l'une des Parties en cas d'inexécution par l'autre Partie d'une ou plusieurs obligations contenues dans ses diverses clauses. La dénonciation doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie dans un délai de trois (3) mois précédant le terme de l'année en cours (31 décembre), à moins que, dans ce délai, la partie défaillante n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas la Partie défaillante de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et ce, sous réserve des dommages éventuellement subis par la partie plaignante du fait de la résiliation anticipée de la convention.

12.2. Résiliation à l'initiative de l'Etablissement

En cas d'arrêt de l'utilisation de la solution Pégase à l'initiative de l'Etablissement, l'Etablissement informe les initiateurs du projet au moins douze (12) mois avant la fin de l'année civile précédant l'année d'arrêt d'utilisation.



Le montant de la cotisation de l'année civile reste dû dans son intégralité pour l'année N si l'établissement utilise Pégase sur tout ou partie de ladite année.

Article 13 : Règlement des différends

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Si le désaccord persiste, il sera soumis au tribunal administratif de Paris.

Signatures des parties

En un exemplaire, signé électroniquement.

Fait à Lyon, le

Fait à Paris, le

Pour l'Etablissement

Pour l'Amue

La Présidente

Le Directeur,

Isabelle VON BUELTZINGSLOEWEN

Simon LARGER

Annexe 1 – Guide du correspondant

Annexe 2 – Charte assistance Pégase

Annexe 3 – Présentation « Connaitre et déployer Pégase »

Annexe 4 – Description des licences

Annexe 5 – Liste des applicatifs tiers qui ont fait l'objet d'une convention



Guide du correspondant Pégase

Objectif

Ce document a pour objectif de présenter le rôle du correspondant Pégase établissement et d'exposer les principes de fonctionnement de l'assistance.

Rôle du correspondant

Le correspondant Pégase est l'interlocuteur privilégié de l'équipe PC-Scol. Il est le soutien et le relai des utilisateurs finaux.

Le correspondant Pégase assure l'assistance à l'utilisation de l'application auprès des utilisateurs de son établissement. Si le correspondant ne trouve pas la réponse à la demande ou constate qu'il s'agit bien d'une anomalie, il pourra faire une demande d'assistance auprès des équipes PC-Scol via l'outil d'assistance JSM.

Les étapes de la demande d'assistance

1

Se connecter

2

Rechercher la
réponse dans la
base de
connaissances

3

Saisir une
demande

4

Les échanges

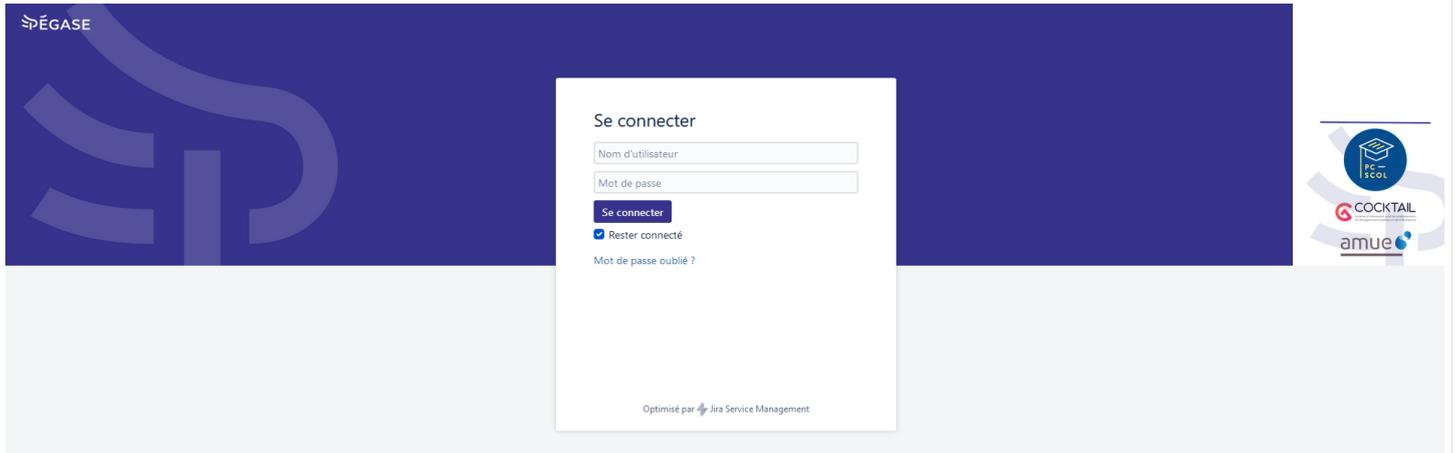


Guide du correspondant Pégase

Etape 1 : Se connecter

L'outil d'assistance est accessible sur l'url suivante :

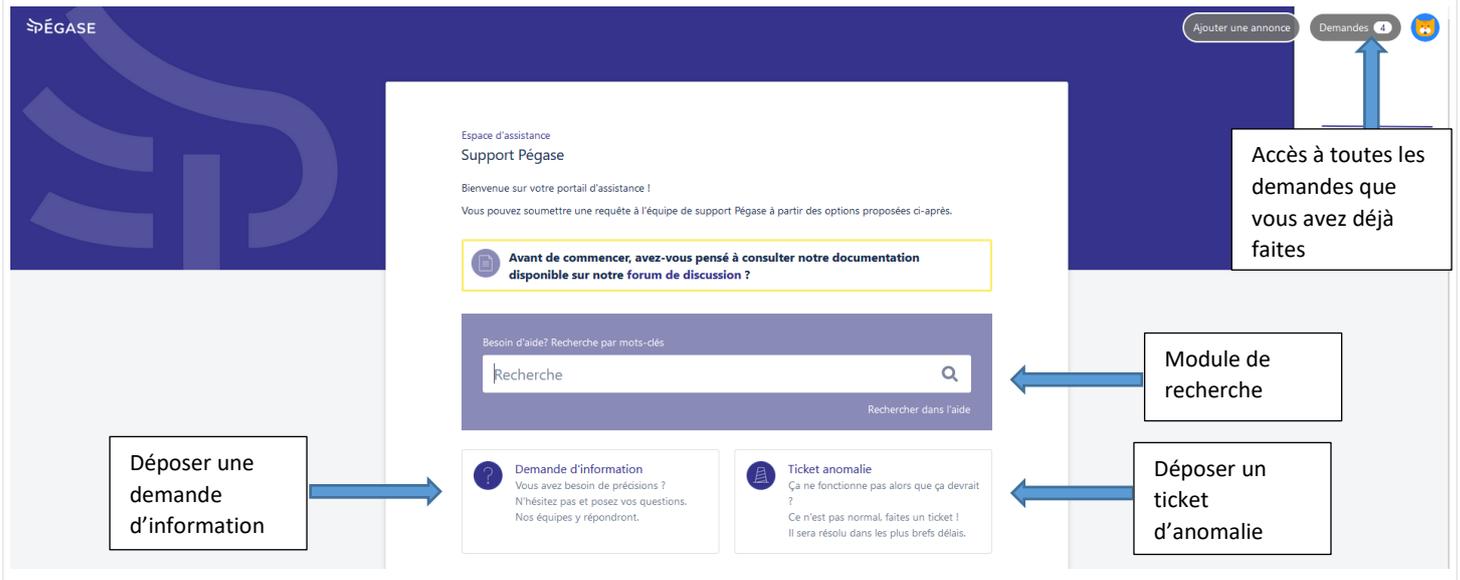
<https://jira.pc-scol.fr/servicedesk/customer/portal/1>



Votre identifiant et votre mot de passe ont été communiqués à votre cellule Pégase. En cas de problème d'identification contactez l'équipe Pégase :

_cf@pc-scol.fr

Une fois connecté, vous aurez accès à l'interface suivante :





Guide du correspondant Pégase

Etape 2 : Chercher la réponse dans la base de connaissances

Avant de saisir une fiche, il est important de vérifier que les éléments de réponse ne sont pas accessibles dans la base de connaissances.

Cette base est alimentée par des articles écrits et mis à jour régulièrement ainsi que des liens vers la documentation.

Pour faire une recherche, tapez les mots clefs vous semblant pertinents dans l'espace dédié. Le ou les résultats s'afficheront en dessous.

Espace d'assistance
Support Pégase

Bienvenue sur votre portail d'assistance !
Vous pouvez soumettre une requête à l'équipe de support Pégase à partir des options proposées ci-après.

Avant de commencer, avez-vous pensé à consulter notre documentation disponible sur notre forum de discussion ?

Besoin d'aide? Recherche par mots-clés
gfd
Rechercher dans l'aide

Saisissez votre recherche

Solutions de la base de connaissances
Mise en place du connecteur GFC - Pégase
Tickets et infos à fournir Pour mettre en place le connecteur cocktail GFC, vous devez créer un ticket et fournir les informations suivantes : l'URL de la "... .yml" de gfc-services jwt: active: true header: Authorization secrets: pegase: SECRETCODEENBASE64 Générer un token sur le site jwt.io

Affichage des résultats 1 - 1 sur 1 < 1 >

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez ? Soumettre une requête

Il vous suffit ensuite de cliquer sur le lien pour basculer sur la documentation ou la fiche d'assistance proposée.

Retour aux résultats

Mise en place du connecteur GFC - Pégase

Tickets et infos à fournir

Pour mettre en place le connecteur cocktail GFC, vous devez créer un ticket et fournir les informations suivantes :

- l'URL de la Gateway Pégase de la forme : `http(s)://URL_GATEWAY_COCKTAIL/`
- l'environnement sur lequel il faut déployer le connecteur (rdd, bas, test, form)
- Le token JWT d'authentification **JWTOKEN** auprès de la Gateway Pégase : La validité du token peut être testée par exemple via le site : `https://jwt.io/#debugger-`

La procédure à suivre pour générer un JWT :

Documentation Cocktail
Le mieux est tout de même d'aller consulter la documentation "officielle" cocktail pour cette partie là :
<https://docktail.asso-cocktail.fr/doc/%2F37683514%2F37683519%2F37683523%2F227347617%2F83230826%2Findex.html>

Créer un secret

```
openssl rand 64 | base64
```

```
openssl rand 64 | base64  
SECRETCODEENBASE64
```

Ajouter ce token au fichier ".yml" de gfc-services

```
jwt:  
active: true  
header: Authorization  
secrets:  
pegase: SECRETCODEENBASE64
```



Guide du correspondant Pégase

Vous pouvez utiliser des fonctions de recherche avancées pour trouver précisément ce qui vous intéresse en cliquant sur



Vous pouvez aussi visualiser les tickets déposés au nom de votre établissement si et seulement si, lors de leur création :

- Le champ « établissement » a été renseigné
- Le correspondant a partagé le ticket en cliquant sur l'icone  ou s'il vous a identifié comme participant à la requête



Etape 3 : Saisir une demande d'information / un ticket d'anomalie

Si la recherche ne vous a pas permis de trouver la réponse attendue, vous pouvez déposer une demande d'information ou un ticket d'anomalie :

- Une demande d'information vous permet de vous faire préciser un point de fonctionnement de l'application qui ne vous semble pas clair.
- Un ticket d'anomalie permet de signaler un comportement anormal (message d'erreur, affichage incohérent,...)

The screenshot shows the 'Demande d'information' form in the Pégase support system. The form is titled 'Espace d'assistance / Support Pégase' and 'Demande d'information'. A yellow box highlights a tip: 'Avant de commencer, avez-vous pensé à consulter notre documentation disponible sur notre forum de discussion ?'. The form includes a dropdown for 'Créer cette requête au nom de' (set to 'amue'), a 'Résumé' text field, a 'Priorité' dropdown (set to 'Mineure'), a 'Descriptif' rich text editor, a 'Pièce jointe' section with a dashed box and instructions to 'Glisser-déposer des fichiers, coller des captures d'écran ou parcourir', a 'Page concernée (URL)' text field, a 'Lien vers la page pour laquelle vous avez une question ou besoin d'assistance (si pertinent). Le lien doit commencer par https://.' text field, a 'Module' dropdown (set to 'Aucun'), and a 'Version concernée' dropdown.

Dans les deux cas, vous devrez renseigner le plus précisément possible les informations demandées :

- **Résumé** : Mettez un intitulé explicite qui permettra la prise en charge par le consultant PC-Scol le plus approprié
- **Priorité** : Vous avez le choix entre 3 valeurs :
 - o Mineure : Vous n'êtes pas bloqué et vous pouvez patienter pour avoir la réponse / le correctif
 - o Majeure : Vous n'êtes pas bloqué mais la réponse / le correctif vous aidera de manière importante
 - o Bloquante : Vous ne pouvez pas accomplir un acte de gestion



La priorité indiquée influera sur notre réactivité pour traiter une demande d'assistance. Cependant, il est primordial que vous mettiez le bon niveau de priorité. En effet, si tout est noté majeur ou bloquant, nous ne pourrions être aussi réactifs qu'il faudrait pour traiter vos vraies urgences.



Guide du correspondant Pégase

- **Descriptif** : Décrivez ici votre demande. Dans le cas d'une anomalie, indiquez le plus précisément possible les éléments nous permettant de reproduire l'incident : code apprenant, modélisation, paramétrage, type d'étudiant, message d'erreur.... Plus vous serez précis, mieux nous pourrons vous aider.
- **Pièce jointe** : Vous pouvez nous communiquer des documents, captures d'écrans ou tout élément permettant d'illustrer vos propos et de comprendre au mieux votre besoin.
- **Date et heure de l'évènement** : facultatif mais très utile pour permettre les investigations du support
- **Module** : Vous pouvez choisir un module dans le cas où la demande ou l'incident est centré sur un module précis. Dans le cas où plusieurs modules vous semblent concernés, merci de choisir « aucun »
- **Page concernée (URL)** : facultatif dans le cadre d'une demande d'information mais obligatoire dans le cas d'un ticket d'anomalie
- **Version concernée** : facultatif dans le cadre d'une demande d'information mais obligatoire dans le cas d'un ticket d'anomalie
- **Nombre de personnes impactées** : uniquement pour le ticket d'anomalie
- **Module** : facultatif dans le cadre d'une demande d'information mais obligatoire dans le cas d'un ticket d'anomalie
- **Environnement** : uniquement pour le ticket d'anomalie
- **Etablissement** : Merci de sélectionner votre établissement dans la liste déroulante (et de nous signaler s'il n'apparaît pas)

Etape 4 : Les échanges

L'outil d'assistance vous préviendra par mail lors des changements apportés à votre demande :

- Pour vous confirmer sa bonne réception
- Pour vous indiquer qu'une modification a été apportée sur votre demande (question posée ou réponse apportée par l'équipe PC-Scol)
- Pour vous informer de son éventuelle prise en compte pour son développement et sa livraison
- Vous pouvez également désormais ajouter des participants à la requête afin de tenir vos collègues informés de l'avancement de ce dernier et pour qu'ils puissent rajouter des commentaires si besoin
- Il est aussi possible de prendre le relais d'un collègue absent :
<https://confluence.pc-scol.fr/pages/viewpage.action?pageId=73869949>

Etape 5 : La résolution

Après avoir obtenu une réponse satisfaisante à la demande d'informations ou au ticket d'anomalie, vous pouvez désormais clôturer ou rouvrir le ticket.

NB : Sans réponse de votre part, le ticket sera automatiquement clôturé sous 10 jours.

CHARTE D'ASSISTANCE PEGASE



Documents de référence

Nom du document	Auteur	Date

Table des révisions du document

Version	Auteur	Date	Objet de la mise à jour
1.0	ALB	11/11/2020	Initialisation



I. Validité de la Charte

La présente charte d'assistance est constituée et diffusée aux établissements concernés alors que le projet PC-Scol n'est pas dans un cadre de fonctionnement nominal.

L'objectif de ce document est donc de cadrer les modalités d'assistance à l'exploitation de la solution Pégase par les équipes du projet PC-Scol tant que l'ensemble des services prévus ne sont pas encore en place.

II. Périmètre de l'assistance

Le projet PC-Scol assure à ses utilisateurs un service d'assistance technique et fonctionnelle de niveau 2, en appui de l'exploitation du logiciel Pégase qu'elle diffuse en mode hébergé uniquement durant la période considérée. Ce service vient en complément de l'assistance de niveau 1 qui est assurée par l'établissement et qui correspond aux réponses qui peuvent être apportées par la documentation et les outils fournis aux utilisateurs de Pégase. L'assistance de niveau 2 intervient lorsque les difficultés ne peuvent pas être surmontées à l'aide de la documentation fournie.

La prestation consiste à traiter chaque demande d'assistance en apportant :

- Une réponse à une question posée,
- Ou, une solution à un problème d'utilisation,
- Ou, une information sur les conditions de la maintenance suite à un dysfonctionnement du produit.

III. Engagement de PC-Scol

Etant donné le contexte de construction à la fois de la solution Pégase mais aussi de l'ensemble des services associés qui seront proposés à tous les établissements utilisateurs de la solution, il est difficile de prendre engagement sur des délais de traitement de demandes d'assistance.

Dès lors il est pris l'engagement de fonctionner sur un mode « Best effort » garantissant aux utilisateurs que tous les membres de l'équipe projet PC-Scol feront leur maximum pour apporter la réponse la plus pertinente dans le meilleur délai aux demandes d'assistances qui seront formulées via l'outil d'assistance du projet.

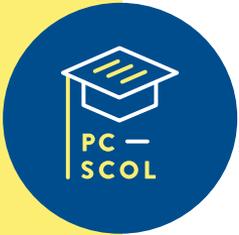


PC - Scol / Pégase

Produit des
Établissements pour la
Gestion, l'
Accompagnement et le
Services aux
Études

Connaître et déployer Pégase



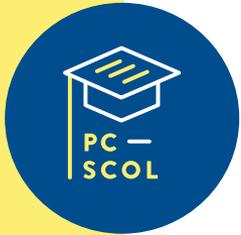


Choix du rythme de déploiement

Une fois entré dans le projet l'année N, **le choix de planning de déploiement** est à la discrétion de chaque établissement selon organisation interne, état du SI actuel, ressources humaines, accréditation, périmètre fonctionnel...

- + en 3 semestres + 2 => Inscriptions en Juillet N+1
- + en 5 semestres + 2 => Inscription en Juillet N+2

Le + 2 signifie que l'accompagnement individuel se prolongera sur 2 semestres après les inscriptions donc durant toute la première année universitaire en production sur Pégase.



Macro planning « 3 semestres + 2 »

Formations

Fonctionnelles (projet + formateurs)
Début des travaux de modélisation, paramétrage, urbanisation

Production

Utilisation de tous les modules en production, formations de versions, suivi régulier sur 1 année universitaire

1^{er} Semestre année N

2eme Semestre année N

1^{er} Semestre N +1

2eme Semestre N+1

1^{er} Semestre N+2

Démarrage

Mise en place équipe & organisation projet
Présentation Pégase, Début travaux de déploiement et de la prise en main de l'outil

Finalisation,

du paramétrage, de la modélisation, de la personnalisation et du déploiement.
Formation des gestionnaires.



Macro planning « 5 semestres + 2 »

Etudes

sur la modélisation, le paramétrage fonctionnel, les habilitations, l'urbanisation.
Formations Fonctionnelles de l'équipe projet

Validation

et mise en œuvre des choix de modélisation, paramétrage

Production

Utilisation de tous les modules en production, formations de versions, suivi régulier sur 1 année universitaire

1^{er} Semestre N

2eme Semestre N

1^{er} semestre N+1

2eme Semestre N+1

1^{er} Semestre N+2

2eme Semestre N+2

1^{er} Semestre N+3

Démarrage

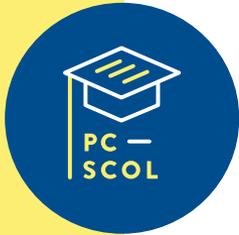
Mise en place équipe & organisation projet
Présentation Pégase, de la prise en main de l'outil

Tests

d'intégration de Pégase au SI, des scenarios de déploiements et début des travaux techniques
Formation des formateurs

Finalisation,

du paramétrage, de la modélisation, du déploiement.
Saisie nouvelle offre de formation



Objectifs de l'accompagnement Pégase

- + Soutenir et conseiller l'équipe projet
- + Transférer les connaissances nécessaires à une pleine utilisation de Pégase
- + Apporter une expertise sur les choix structurants (modélisation, reprise de données,...)
- + Mettre à disposition les outils nécessaires



Soutenir et conseiller l'équipe projet

- + Etude des modalités de travail les plus adaptées pour chaque établissement (constitution équipe projet restreinte / élargie), groupes de travail,...
- + Travail sur la personnalisation du macro planning
- + Soutien à l'équipe projet pour définir sa stratégie de conduite du changement:
 - + Définition des modalités et du plan de communication / Formation
 - + Réflexion sur la mise en place et sur l'animation de la dynamique projet
- + Atelier gestion de projet / conduite du changement
- + Développement de la communauté Pégase
- + Suivi régulier des décisions & actions, ajustement du planning, suivi des risques



Transferts de connaissances

- + Formations méthodologiques :
 - + Reprise de données
 - + Urbanisation

- + Ateliers de travail :
 - + Gestion de projet & conduite du changement
 - + Modélisation de l'offre de formation
 - + Utilisation des APIS

- + Formations fonctionnelles :
 - + Référentiel Pégase
 - + Construction de l'offre de formation
 - + Droits d'inscriptions
 - + Mise en œuvre des formations
 - + Préparation des inscriptions
 - + Inscriptions
 - + Choix du cursus
 - + MCC (modalités de contrôle des connaissances)
 - + ...
 - + Formations de version



Apporter une expertise

- + Les experts métiers PC-Scol accompagnent les établissements pour les aider dans les choix structurants :
 - + Echanges autour de la modélisation
 - + Réflexions sur la partie organisationnelle de l'établissement (projet PC-Scol et pas seulement le SI scolarité Pégase)
 - + Quelles interactions avec les différents services, comment gérer les différents acteurs...
 - + Anticiper le futur : les réformes et les projets de l'établissement
- + Les Products Owner et les consultants fonctionnels sont disponibles pour répondre aux questions sur le fonctionnement de Pégase (forum, salles ouvertes, ...)
- + Echanges de bonnes pratiques entre établissements



Mise à disposition des outils nécessaires

- + Outillage de reprise de données fournis (suivant logiciel de scolarité actuel)
- + Mise à disposition d'environnements de travail :
 - + Bac à sable, Test, Formation, RDD, Production
- + Documentation technique & fonctionnelle, Enregistrements vidéos des ateliers, présentations, formations
- + Accès au forum PC-Scol
- + Accès à l'outil d'assistance



Vous préparer au déploiement

+ Points de vigilance:

- + Le déploiement Pégase n'est pas un projet informatique ou de scolarité mais bien un projet d'établissement. D'autres services seront forcément impactés
- +  Portage politique fort indispensable
- + La charge de travail est importante pour l'équipe projet mais aussi pour les futurs utilisateurs
- + Quotités allouées au projet
- +  Il ne faut pas sous-estimer l'importance des changements que Pégase peut amener dans vos pratiques et procédures
- + Importance de la conduite du changement





Vous préparer au déploiement

- + Chaque vague de déploiement débute en Février
=> l'idéal est d'avoir à cette date :
 - + Votre équipe projet constituée et opérationnelle
 - + Une vision claire des objectifs que vous fixez et des moyens à y consacrer

N'hésitez pas à nous contacter pour discuter de ces sujets!



Merci
de votre attention !

ANNEXE 4 : LICENCES DE LA SOLUTION PEGASE

La solution pégase est construite selon les principes de la co-construction portée par les décisions collectives des « initiateurs du projet » et de la communauté Enseignement Supérieur et Recherche : utilisation d'une architecture modulaire, co-construction avec des établissements, exploitation mutualisée, méthode agile, possibilité de contributions d'acteurs tiers, utilisation très majoritaire de logiciels libres comme socle technique et ouverture du code.

Le code de la solution Pégase est donc placé sous licence libre. Ce choix stratégique pour le projet est conforme au droit en vigueur, notamment la loi n° [2016-1321](#) du 7 octobre 2016 « pour une République numérique ». Cette démarche d'ouverture du code est soutenue par la [feuille de route 2021-2024](#) du MESRI « la politique des données, des algorithmes et des codes sources ». Les objectifs de cette ouverture sont :

- la conformité aux obligations d'accès aux documents administratifs et de libre réutilisation des informations publiques, en application notamment des [articles L300-1 à L351-1](#) du code des relations entre le public et l'administration (ci-après CRPA).
- la possibilité de bénéficier des contributions d'établissements pour corriger et faire évoluer la solution Pégase en adéquation avec la feuille de route du projet.

Pour la solution Pégase, deux natures de composants sont distinguées pour le choix de la licence :

- Pour tous les composants métiers et la plupart des composants techniques, la licence du code et des composants associés est une licence « **GNU Affero General Public License v3.0 or later** ». Cette licence est consultable à l'adresse : <https://spdx.org/licenses/AGPL-3.0-or-later.html#licenseText>. Il s'agit d'une licence dite « à réciprocité » ce qui signifie que toutes les contributions faites par des tiers devront être redistribuées sous cette même licence afin de garantir les mêmes droits et libertés. Cela permet notamment au projet, si cela est jugé pertinent, d'intégrer des développements faits par des tiers ou des établissements de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Ce choix de licence à réciprocité a été validé par le Pôle d'expertise logiciels libres d'[Etalab](#)¹.
- Pour les composants techniques génériques sans valeur métier la licence est la licence « **apache 2.0** » qui est consultable à l'adresse : <https://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.html>. Cette licence dite « permissive » qui permet une diffusion plus large des modifications apportées aux composants et donc une augmentation du nombre des potentiels contributeurs.

Ces deux licences font partie de la liste des licences admises au titre de l'article [D323-2-1](#) du CRPA, en application de la Loi pour une République numérique, précitée.

Un éventuel changement de licence du code de la solution Pégase, s'il ne modifie pas substantiellement l'engagement des parties, entrainera une mise à jour de la présente annexe sans qu'un avenant soit nécessaire.

¹ **Etalab** est un département de la [direction interministérielle du numérique \(DINUM\)](#), dont les missions et l'organisation sont fixées par le [décret du 30 Octobre 2019](#). Faisant office de « Chief Data Officer » de l'Etat (au titre des missions de l'Administrateur général des données, des algorithmes et des codes sources), il coordonne la conception et la mise en œuvre de la stratégie de l'État dans le domaine de la donnée.



APPLICATIFS TIERS CONVENTIONNES



Documents de référence

Nom du document	Auteur	Date

Table des révisions du document

Version	Auteur	Date	Objet de la mise à jour
1.0	ALB	11/11/2020	initialisation



I. Mondossierweb

Référence de la convention : **SAJ-PC Scol n°20-43-01**

Objet et périmètre de la convention : Cette convention a pour objet la mise en œuvre d'une nouvelle version du service numérique ESUP MonDossierWeb intégrée avec la solution Pégase.

La solution sera dédiée exclusivement aux étudiants et ne présentera pas d'informations pour les personnels.