

Interface de gestion des données – Description du niveau de service



SADVR

Centre d'expertise numérique
pour la recherche (CEN-R)

Université de Montréal

2015-12-17

Table des matières

1. Préambule	2
2. Description du service	2
2.1 Portée du service.....	3
3. Rôles et responsabilités	4
3.1 Responsabilités du CEN-R.....	4
3.2 Responsabilités de l’Utilisateur	4
4. Traitement des requêtes et des incidents	5
4.1 Délégation d’accès	5
4.2 Accès pour des groupes Administrateur	6
4.3 Information	6
5. Maintenance et gestion des changements.....	6
5.1 Maintenance	6
6. Tarification.....	6
7. Information générale.....	6

1. Préambule

Ce document constitue une description du niveau de service offert dans le cadre de la mise en service de la seconde version de l'Interface de gestion des données développée par le Centre d'expertise numérique pour la recherche (ci-après le « CEN-R »). Le document détaille :

- L'utilisation qui peut être faite de l'Interface de gestion des données
- Le niveau général de réponse, de disponibilité et de maintenance associé à l'utilisation de l'Interface
- Les responsabilités du CEN-R en tant que concepteur de l'Interface
- Les responsabilités des individus et des unités organisationnelles utilisateurs de l'Interface (ci-après « Utilisateur » ou Utilisateurs)

La *Description du niveau de service* peut être révisée. Toute révision sera diffusée par le biais d'un envoi écrit à la liste de diffusion SADVR : sadvr@listes.umontreal.ca. Pour les modalités d'abonnement à la liste de diffusion, on consultera la section 4 du document.

2. Description du service

Dans le cadre du projet Vitrine de la recherche (anciennement Vitrine d'expertise des professeurs, 2011-2014), une première version de l'Interface a été développée par le CEN-R pour l'alimentation des répertoires Vitrine et Experts à l'intention des médias¹.

En 2015-2016, dans le cadre du projet SADVR (service d'accès aux données de la Vitrine-Recherche), une nouvelle version de l'Interface a été développée. Ce rehaussement vise à répondre aux demandes des Utilisateurs de la première version de l'Interface (personnel enseignant), ainsi qu'aux besoins exprimés par la nouvelle clientèle utilisatrice de l'Interface, le personnel administratif et de communication de l'Université de Montréal.

Les ajouts et modifications apportées à l'Interface concernent les aspects suivants :

- Amélioration de l'expérience utilisateur (ergonomie, structuration de l'information, etc.)
- Intégration d'un système de délégation d'accès – permet à un Utilisateur (professeur ou chargé de cours) de mandater une tierce personne pour la mise à jour et la gestion des données de son profil

¹ La Vitrine est la plateforme de valorisation de la recherche de l'Université de Montréal : <http://www.recherche.umontreal.ca/la-recherche-a-ludem/la-vitrine-des-professeurs>. Experts à l'intention des médias est le répertoire utilisé par le Bureau des communications et des relations publiques pour répondre aux demandes des médias : <http://www.recherche.umontreal.ca/la-recherche-a-ludem/la-vitrine-des-professeurs/repertoire-des-experts-a-lintention-des-medias/>

- Intégration d'un système d'accès pour les groupes Administrateur – permet à un groupe d'Utilisateurs, constitué de membres du personnel administratif et de communication d'une faculté ou d'un département, de créer et de mettre à jour les profils des professeurs et chargés de cours de leur unité, moyennant consentement de ces derniers
- Enrichissement des données des professeurs et chargés de cours prises en charge par l'Interface de gestion des données
- Ajout de nouveaux formulaires dans le profil Individu de l'Interface

Pour plus de détails sur l'Interface de gestion de données SADVR, on peut consulter la documentation disponible en ligne sur l'Espace documentaire CEN-R : <http://www.cen.umontreal.ca/espacedoc/sadvr/interface>

2.1 Portée du service

Le service offert couvre :

- Une interface de gestion des données des professeurs et chargés de cours, accessible en ligne
- La maintenance et la gestion de l'Interface
- Un système d'accès, avec possibilité de délégation, pour les membres du personnel enseignant souhaitant confier à une tierce personne le mandat de mettre à jour leur profil
- Un système d'accès pour les groupes Administrateur facultaires ou départementaux souhaitant assurer la gestion et la mise à jour des profils de leurs professeurs et chargés de cours
- Le traitement des demandes de délégation d'accès
- Le traitement des demandes d'accès à des groupes Administrateur
- Le traitement des requêtes et rapports d'incidents (bogues, améliorations, nouvelles fonctionnalités, aide à la consignation des données) liés à l'utilisation de l'Interface
- La production et la mise à jour du matériel documentaire nécessaire à l'utilisation de l'Interface de gestion des données

Le service ne couvre pas :

- L'accès à l'Interface de gestion des données aux personnes sans code SIM (UNIP)

3. Rôles et responsabilités

3.1 Responsabilités du CEN-R

Le CEN-R fournit l'infrastructure, la technologie, les ressources humaines et la surveillance nécessaires à l'Interface de gestion des données développée.

- Avise les Utilisateurs des interventions et coupures de services de l'Interface par un envoi écrit à la liste de diffusion (sadvr@listes.umontreal.ca) avec un préavis de 48 heures
- Avise les Utilisateurs, avec un préavis minimum de 48 heures ouvrables, de toute intervention de maintenance (sauf en cas d'urgence) par un envoi écrit à la liste de diffusion (sadvr@listes.umontreal.ca). Pour s'abonner à la liste, on peut consulter la page d'accueil de la liste (<http://www.listes.umontreal.ca/www/info/sadvr>) ou écrire à l'adresse : sadvr@cen.umontreal.ca
- Développe, gère et maintient l'Interface (gestion de versions)
- Gère et traite les requêtes et les avis d'incidents (bogues, améliorations, nouvelles fonctionnalités, aide à la consignation des données, etc.) liés à l'utilisation de l'Interface de gestion des données
- Gère et traite les demandes de délégation d'accès
- Gère et traite les demandes d'accès pour des groupes Administrateur

Les mises à jour majeures de l'Interface (p. ex : développement d'une nouvelle fonctionnalité) ne sont pas incluses dans le Niveau de service tel que défini dans le présent document. Ces mises à jour devront être traitées comme un projet distinct.

3.2 Responsabilités de l'Utilisateur

Dans le cadre de cet accord, l'Utilisateur :

- Utilise l'Interface de gestion des données pour la mise à jour des données des professeurs et chargés de cours :
 - En conformité avec les Politiques et Règlements de l'Université de Montréal – n'utilise pas de texte, d'image ou de vidéo dont il ne détient pas les droits (soit à titre de propriétaire soit avec l'accord du propriétaire) pour enrichir les données du profil
- Utilise le formulaire **Demande de délégation d'accès** pour effectuer une demande de délégation d'accès ou une demande de modification à la délégation existante (retrait de la délégation ou modification du délégataire)

- Utilise le formulaire **Demande d'accès pour un groupe Administrateur** pour effectuer une demande d'accès pour un groupe Administrateur ou une demande de modification au groupe existant (retrait ou ajout d'un membre au groupe)
- Utilise le matériel documentaire disponible en ligne sur l'Espace documentaire du CEN-R pour se former à l'utilisation de l'Interface : <http://www.cen.umontreal.ca/espacedoc/sadvr/interface>
- Utilise le **Formulaire d'aide** en ligne pour la transmission de ses requêtes et rapports d'incidents (bogues, améliorations, nouvelles fonctionnalités, aide à la consignation des données, etc.)
- S'abonne à la liste de diffusion SADVR (sadvr@listes.umontreal.ca) pour être informé des interventions et coupures de services

4. Traitement des requêtes et des incidents

Le CEN-R n'offre pas de service de support par téléphone.

Les Utilisateurs peuvent se référer au matériel documentaire disponible en ligne sur l'Espace documentaire du CEN-R pour l'utilisation de l'Interface ou recourir au **Formulaire d'aide** pour les requêtes, l'aide à la consignation de données et les rapports d'incident. Le formulaire peut être envoyé 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Les demandes sont traitées dans un délai de deux jours ouvrables, sauf en période estivale où le délai est de 3 jours ouvrables.

Pour les Utilisateurs faisant un usage fréquent de l'Interface (p. ex : membres du personnel administratif et de communication), il est recommandé de s'abonner à la liste de diffusion SADVR (sadvr@listes.umontreal.ca) pour être informé des périodes de maintenance ou des interruptions de service.

Pour s'abonner à la liste, on peut consulter la page d'accueil de la liste de diffusion (<http://www.listes.umontreal.ca/www/info/sadvr>) ou écrire à l'adresse suivante : sadvr@cen.umontreal.ca.

4.1 Délégation d'accès

Les Utilisateurs « professeur » ou « chargé de cours » qui souhaitent confier à une tierce personne le mandat de mettre à jour leur profil doivent remplir le formulaire en ligne : **Demande de délégation d'accès**. Le même formulaire s'applique pour les demandes de modification à une délégation existante.

Le formulaire en ligne peut être envoyé 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Les demandes sont traitées dans un délai de deux jours ouvrables, sauf en période estivale où le délai est de 3 jours ouvrables.

4.2 Accès pour des groupes Administrateur

Les facultés et départements qui souhaitent obtenir pour un ou plusieurs de membres de leur personnel un accès aux profils de leurs professeurs et chargés de cours à des fins de gestion et de mises à jour des données doivent remplir le formulaire en ligne : [Demande d'accès pour un groupe Administrateur](#). Le même formulaire s'applique pour une modification au groupe existant.

Le formulaire en ligne peut être envoyé 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Les demandes sont traitées dans un délai de deux jours ouvrables, sauf en période estivale où le délai est de 3 jours ouvrables.

4.3 Information

Pour toute question relative au niveau de service décrit dans le présent document, on peut consulter la documentation disponible en ligne sur l'Espace documentaire du CEN-R (<http://www.cen.umontreal.ca/espacedoc/sadvr/interface>) ou écrire à l'adresse suivante : sadvr@cen.umontreal.ca.

5. Maintenance et gestion des changements

5.1 Maintenance

Tous les services et leurs composantes nécessitent des périodes de maintenance planifiées (fenêtre de maintenance) afin d'atteindre les niveaux de service établis. Ces activités pourront rendre le service et/ou les applications indisponibles durant les périodes suivantes :

Heure	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Début	7h00	7h00	7h00	7h00	7h00
Fin	8h00	8h00	8h00	8h00	8h00

Un maximum d'une plage horaire par semaine sera utilisé pour les opérations de maintenance.

6. Tarification

L'Interface de gestion de données est libre de droits.

7. Information générale

Pour plus de détails sur l'Interface de gestion des données du SADVR, on peut consulter la documentation disponible en ligne sur l'Espace documentaire du CEN-R : <http://www.cen.umontreal.ca/espacedoc/sadvr/interface>.