

**Convention-cadre passée entre la Région Midi-Pyrénées et l'Académie de Toulouse pour la mise en œuvre du dispositif « Service Régional Unifié de Maintien en Conditions Opérationnelles et de modernisation des infrastructures informatiques et télécom des lycées de la région Midi-Pyrénées »**

Vu le Code de l'Éducation,

Vu la délibération n° 15/05/05.07 de la Commission Permanente du Conseil Régional Midi-Pyrénées en date du 7 mai 2015,

ENTRE

L'Etat, représenté par Madame Hélène BERNARD, en sa qualité de Rectrice de l'Académie de Toulouse, située 75 rue Saint Roch 31400 Toulouse,  
Ci-après dénommée "l'Académie de Toulouse",

ET

La Région Midi-Pyrénées, dont le siège est situé à l'Hôtel de la Région, 22, boulevard du Maréchal-Juin 31406 Toulouse Cedex 9, représentée par M. Martin MALVY, Président du Conseil Régional  
Ci-après dénommée "la Région",

IL EST ETABLI LA CONVENTION SUIVANTE.

## Sommaire

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>3</b>
<b>I - OBJET ET CHAMP DE LA CONVENTION</b> .....	<b>4</b>
Article 1 : Définition du dispositif SRUMCO .....	4
Article 2 : Objet de la convention .....	5
Article 3 : Principes de coopération.....	5
Article 4 : Cadres référentiels des équipements et services .....	6
Article 5 : Plateforme unifiée d'appel.....	6
<b>II - CIBLE 1 - SERVICE DE MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES ARCHITECTURES EXISTANTES</b> .....	<b>6</b>
Article 6 : "Cible 1 - socle commun" : phase préparatoire, installation et fonctionnement .....	6
Article 7 : Déploiement de la « Cible 1 - établissements » .....	7
Article 8 : L'engagement de la Région .....	8
Article 9 : L'engagement de l'Académie .....	9
<b>III - CIBLE 2 - MODERNISATION ET OUVERTURE DES EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES DES LYCEES</b> .....	<b>10</b>
Article 10 : Conception et déploiement de la cible 2 .....	10
Article 11 : L'engagement de la Région .....	10
Article 12 : L'engagement de l'Académie .....	11
<b>IV- SECURITE, FORMATION, ACCOMPAGNEMENT, EVALUATION ET PILOTAGE</b> .....	<b>12</b>
Article 13 : La Sécurité des systèmes d'information .....	12
Article 14 : Formation et Accompagnement .....	13
Article 15 : Evaluation et décision d'évolutions des systèmes .....	13
Article 16 : Expérimentations à l'initiative de l'Académie et/ou de l'établissement .....	13
Article 17 : Pilotage.....	14
<b>V-GESTION DE LA CONVENTION</b> .....	<b>14</b>
Article 18 : Durée de la Convention.....	14
Article 19 : Modifications de la Convention .....	15
Article 20 : Litiges.....	15

## ANNEXES

**Annexe 0 - SRUMCO - Définition des Cibles et spécifications techniques**

**Annexe I – Liste des prestations – Partage des tâches**

**Annexe II – Fiche action « Correspondant Maintenance informatique »**

**Annexe III – Fiche de mission « Gestionnaire réseau »**

**Annexe IV - Charte d'utilisation de la plateforme unifiée d'assistance de premier niveau aux utilisateurs**

## PREAMBULE

La Région Midi-Pyrénées est engagée depuis de nombreuses années dans la mise à disposition des infrastructures nécessaires au développement des usages numériques éducatifs :

- Fourniture de l'accès au très haut débit aux Etablissements Publics Locaux d'Enseignement (EPL) rattachés à la région via le projet ASTER.
- Réalisation d'opérations de câblage des établissements dans le cadre des programmes annuels et pluriannuels de travaux dans les EPL, sur la base d'un référentiel régulièrement actualisé en concertation avec les autorités académiques.
- Fourniture et installation d'équipements informatiques, audiovisuels et de communication électronique aux EPL dans le cadre de marchés régionaux depuis 2005.
- Depuis la rentrée 2010 : aide à l'acquisition d'ordinateurs personnels pour les élèves entrant en 2<sup>nd</sup>e dans le cadre du dispositif OrdiLib'.
- Mise en œuvre de l'ENTmip (Espace Numérique de Travail Midi-Pyrénées) dans l'ensemble des EPL de Midi-Pyrénées (hors collèges de la Haute-Garonne) dans le cadre d'un partenariat associant la Région, l'Académie de Toulouse, 7 des 8 départements de la région, ainsi que la DRAAF depuis 2011.

L'article 21 de la loi n°2013-595 du 8 juillet 2013 pour la refondation de l'école de la République a conduit à donner un nouveau développement à cette action, en lui confiant la responsabilité de « l'acquisition et la maintenance des infrastructures et des équipements, dont les matériels informatiques et les logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative ».

Pour ce faire, la Région a décidé de la mise en œuvre d'un service régional unifié de maintien en conditions opérationnelles (SRUMCO). Défini sur la base d'une consultation approfondie des services compétents de l'Académie de Toulouse et de la DRAAF ainsi que des représentants des équipes de direction des établissements, il a pour objet, afin d'accompagner le développement des usages au service de la réussite éducative, de :

- garantir un maintien en conditions opérationnelles des équipements et réseaux des EPL assorti d'un niveau de qualité de service garanti et homogène sur tout le territoire,
- mettre en place des équipements et des architectures techniques de nouvelle génération, selon quatre axes :
  - La dématérialisation<sup>1</sup> du plus grand nombre possible d'équipements (postes de travail et serveurs notamment) – qui consiste à dissocier le service rendu du terminal utilisé - pour favoriser l'indépendance des usages et de l'accès aux ressources numériques par rapport à l'équipement terminal utilisé et à sa localisation, au sein ou à l'extérieur des locaux du lycée ;
  - Le développement des usages mobiles, pour faciliter l'accès à des ressources pédagogiques en ligne ;
  - L'accueil, au sein de l'établissement et dans ses réseaux, des équipements personnels<sup>2</sup> ;
  - La mise à niveau des équipements et infrastructures dans les lycées, pour améliorer la qualité de service et optimiser le coût de fonctionnement.

---

<sup>1</sup> Architecture centralisée dans un centre de services mutualisé garantissant un haut niveau de sécurité.

<sup>2</sup> Pratique dite BYOD ("bring your own device") ou "apporter votre propre équipement".

La Région a décidé de confier la réalisation de l'ensemble des prestations couvertes par le projet à un prestataire (ci-après désigné « prestataire SRUMCO »), ainsi chargé de la maîtrise d'œuvre et de l'exécution de l'ensemble des prestations techniques nécessaires au projet pour une durée de 5 ans (été 2015-été 2020).

La mise en place du dispositif SRUMCO (désignant l'ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels) est l'objet d'un projet (le projet SRUMCO) lancé, piloté et financé par la Région, en coopération étroite avec l'Académie de Toulouse et la DRAAF.

Dans la suite de ce document, le mot Région désignera, selon les cas, soit la Région en qualité de maître d'ouvrage du projet, soit le prestataire SRUMCO intervenant pour le compte et sous le contrôle de la Région.

Le dispositif « SRUMCO » est conçu et mis en place par la Région en partenariat avec l'Académie de Toulouse et les EPLE qui en sont les bénéficiaires.

La réussite du plan repose sur l'engagement de ces trois parties et leur étroite coopération, chacun d'eux contribuant au projet :

- dans le respect des missions respectives,
- dans l'objectif, qui leur est commun, de développement du numérique éducatif.

La mise en œuvre de la présente convention sera complétée par une convention-cadre entre la Région et les établissements qui sera soumise à l'approbation de chacun de leur conseil d'administration.

## I - OBJET ET CHAMP DE LA CONVENTION

### Article 1 : Définition du dispositif SRUMCO

Le projet SRUMCO est organisé en deux phases, correspondant à deux cibles successives détaillées dans l'annexe 0 « SRUMCO - Définition des Cibles et spécifications techniques » :

- La « **Cible 1** » a pour objectif la prise en charge du maintien en conditions opérationnelles des infrastructures existantes dans les EPLE.

Techniquement, pour permettre un démarrage rapide à partir de la rentrée 2015/2016 du nouveau dispositif, la « Cible 1 » est mise en place par deux étapes rapprochées :

- une **Cible 1 « socle commun »**, qui vise à la mise en place dès le 01/09/2015 d'un service central de maintenance, intervenant à la demande des établissements qui en expriment le besoin, avec une obligation de moyens.
- une **Cible 1 « établissement »** correspondant à la prise en charge de chaque établissement avec des engagements de services garantis (obligation de résultats selon les niveaux de services contractuels).

- Une « **Cible 2** » répondant à des objectifs de modernisation et d'ouverture des équipements et infrastructures des lycées pour :
  - apporter de nouvelles fonctions qui élargissent les usages numériques,
  - améliorer les performances techniques des équipements, infrastructures et prestations de maintien en conditions opérationnelles.

## Article 2 : Objet de la convention

La présente convention vise à acter l'engagement conjoint de l'Académie de Toulouse et de la Région pour le déploiement du dispositif SRUMCO ainsi qu'à fixer les responsabilités et rôles de chacun au cours de ses différentes étapes (déploiement et fonctionnement courant des cibles 1 et 2).

Les engagements contractés avec les établissements et l'Académie de Toulouse ont pour but de garantir l'efficacité et la synergie des actions mises en œuvre par la Région et l'Académie, en faveur des usages numériques dans les EPLE.

Les prestations assurées par le dispositif SRUMCO sont listées dans une annexe spécifique à la présente Convention. Les modes opératoires, définissant les modalités de mise en œuvre des différentes prestations, font l'objet de notes et procédures d'application établies par la Région en référence à la présente Convention et à l'annexe 1 "Liste des prestations – Partage des tâches".

## Article 3 : Principes de coopération

La coopération entre la Région, l'Académie et l'EPLE est fondée sur les principes suivants :

- La Région fournit le dispositif SRUMCO destiné à tous les EPLE relevant de la compétence régionale.
- Il est conçu et mis en œuvre en fonction des besoins de l'établissement et pour ses usages, et dans le strict respect de la politique de sécurité des systèmes d'information édictée par l'Etat.
- Il est mené en partenariat, dans le respect des prérogatives de chacun, et l'engagement mutuel sur les missions et moyens qui relèvent de sa compétence. Un tableau de partage des tâches annexé à la présente convention (Annexe I) précise la répartition des interventions entre Région, Académie et établissement.
- Il garantit une qualité de service aux utilisateurs, par le recours à des méthodes, moyens et organisation de type professionnel. La solidité du dispositif et la qualité du service attendu doivent être au niveau des investissements et des budgets mis en œuvre.
- La Région assure la maîtrise d'ouvrage du dispositif fondée sur le partenariat et la concertation.
- Le principe général de concertation régit les relations entre tous les acteurs. Chacun a le droit et le devoir de faire les propositions d'amélioration qu'il perçoit comme opportunes.

Dans chaque EPLE signataire de la convention-cadre du dispositif « SRUMCO », le chef d'établissement organise, dans le cadre du projet numérique de l'établissement et du développement des usages :

- les modalités internes de validation du déploiement des cibles et de mise en œuvre des tâches conformément au tableau joint en annexe.
- la désignation d'un ou des référents en charge de l'interface avec le dispositif régional (responsabilité des relations opérationnelles avec la Région – cf. Annexe II – Fiche action Correspondant Maintenance Informatique).

## **Article 4 : Cadres référentiels des équipements et services**

La standardisation des configurations, équipements et réseaux est une condition de la qualité du service apporté aux établissements et aux utilisateurs. Celle-ci est assurée par la définition de référentiels techniques, suffisamment larges pour permettre que soit apportée une réponse adéquate aux besoins exprimés, tout en constituant un cadre pour l'exécution de la présente convention. Ces référentiels sont précisés dans l'annexe 0 « SRUMCO - Définition des Cibles et spécifications techniques »

La Région a la charge de l'élaboration, de la publication et de la mise en œuvre des référentiels Réseaux locaux et Equipements. Elle consulte l'Académie de Toulouse dans ce cadre, chargée de recenser et prioriser les besoins des EPLE définis en lien avec les usagers dans les domaines pédagogiques, éducatifs et administratifs.

L'Académie de Toulouse est tenue informée de la forme finale de ces référentiels et participe à leur diffusion et application dans les EPLE.

## **Article 5 : Plateforme unifiée d'appel**

L'Académie a conçu le projet d'une plateforme unifiée d'assistance de premier niveau aux utilisateurs en établissement. Cette plateforme sera calibrée de façon à recevoir l'ensemble des appels couvrant aussi bien les besoins « métiers » (usages numériques, système d'information administratif) que les besoins techniques (demandes de dépannage, incidents, ...).

Un accès sécurisé et/ou des échanges de mail permettra au prestataire du SRUMCO la prise en charge des demandes relevant de son périmètre d'intervention.

L'académie s'assure du bon fonctionnement de la plateforme et prend en charge l'ensemble des coûts correspondants.

Dans le cas où la décision serait prise d'abandonner ce dispositif, la Région devra être informée au plus tard 9 mois avant la coupure du dispositif.

## **II - CIBLE 1 - SERVICE DE MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES ARCHITECTURES EXISTANTES**

### **Article 6 : "Cible 1 - socle commun" : phase préparatoire, installation et fonctionnement**

La transition entre le système précédent de support technique à l'informatique dans les établissements et le nouveau dispositif SRUMCO suppose une collaboration étroite entre les autorités académiques et les services de la Région, pour que :

- il n'y ait pas de période de latence entre l'une et l'autre phase,
- la transmission des compétences soit bien assurée, au moment du lancement de la mise en place de SRUMCO.

Il est prévu dans un premier temps de mettre en place un premier niveau de service, dit « Cible 1 - socle commun » qui correspond à la mise en place d'une équipe d'intervention, disponible pour intervenir à la demande dans les établissements qui en expriment le besoin.

A cette fin, les équipes du dispositif précédent mis en œuvre par l'Académie opéreront dès le mois de juillet 2015 un transfert de compétences vis-à-vis du prestataire SRUMCO, portant notamment :

- sur les particularités des architectures déployées dans les lycées de l'Académie de Toulouse,
- les processus et outils mis en place,
- les méthodes et « bonnes pratiques » qu'elles ont développées.

L'Académie coordonne parallèlement dès le mois de juillet 2015 le travail collaboratif entre la Région et son prestataire d'une part, et le prestataire en charge de la plateforme unifiée d'assistance de premier niveau visée à l'article 5, d'autre part, de façon à garantir l'interface nécessaire à la prise en compte des demandes des établissements dès le 1<sup>er</sup> septembre 2015.

Afin de garantir la continuité de service, l'Académie s'engage, parallèlement à la transmission des compétences, à mettre en œuvre les opérations de préparation pour la rentrée scolaire de septembre 2015 :

- Redémarrage des matériels et mises à jour nécessaire sur le SI administratif
- les mises à jour logicielles y compris en appui aux établissements en cas de défaillances pour les tâches leur incombant (logiciels privés choisis par l'établissement, mises à jour de MAGRET jusqu'au 15 septembre...),
- le changement d'année scolaire pour les bases de données.

A l'issue de cette phase, le prestataire SRUMCO sera en mesure de prendre en charge les seules missions qui lui sont confiées.

L'Académie s'engage dans ce cadre à assurer jusqu'au 31/12/2015 un accompagnement à cette prise en charge par la mise en place d'un dispositif de support téléphonique a minima avec possibilité d'intervention sur site en tant que de besoin. Un maillage territorial sera à ce titre préservé sur le territoire régional.

Des ateliers de travail en présentiel avec les équipes de l'Académie pourront se poursuivre sur cette période de façon à finaliser le transfert initial de compétences.

## **Article 7 : Déploiement de la « Cible 1 - établissements »**

La phase de prise en charge de l'établissement par le prestataire SRUMCO de la Région vise à :

- présenter réciproquement l'établissement et le prestataire,
- accompagner le changement induit par la mise en œuvre du dispositif régional,
- permettre au prestataire d'effectuer un relevé des particularités de l'établissement, notamment sa topographie, les particularités de ses réseaux et les principaux services numériques, le projet numérique de l'établissement et ses usages spécifiques
- lancer un inventaire complet du parc informatique installé dans l'établissement (postes, serveurs, équipements réseaux),
- mettre en place le nouveau mode d'activation, de suivi et de clôture des prestations assurées par SRUMCO en cible 1.

## Article 8 : L'engagement de la Région

Dans le cadre de la Cible 1 et conformément au tableau de partage des tâches annexé à la présente convention (Annexe I), la Région s'engage :

- Pour la construction/déploiement, à :
  - Associer l'Académie à la définition des prestations et au calendrier de déploiement de la cible 1 ;
  - Associer l'Académie à l'élaboration des référentiels et procédures nécessaires au déploiement de la Cible 1 ;
  - Déployer la Cible 1 dans les meilleurs délais, sans dégradation de service, et selon les niveaux de service définis en concertation avec l'Académie. Ceux-ci seront précisés à la notification du marché SRUMCO ;
  - Informer l'Académie de l'avancée du déploiement ;
  - Accompagner les établissements dans cette phase de transition (notamment par un dispositif de communication dédié) ;
  - Permettre à l'Académie d'auditer le respect des préconisations de sécurité par les nouveaux dispositifs qui pourraient être mis en œuvre afin d'améliorer le service.
  
- Pour le fonctionnement courant, à :
  - Garantir le maintien opérationnel de la disponibilité, des performances et de la sécurité des systèmes d'information (à l'exclusion des engagements conservés par l'Académie sur le système d'information administratif décrits à l'article 9) ;
  - Mettre en œuvre les traitements des demandes précisés à l'annexe 1 ;
  - Assurer la mise à niveau courante ;
  - Programmer et mettre en œuvre les opérations lourdes de mises à niveau ;
  - Garantir l'interopérabilité du support mis en œuvre par son prestataire avec la plateforme unifiée d'assistance de premier niveau aux utilisateurs (cf. Annexe IV - Charte d'utilisation de la plateforme unifiée d'assistance de premier niveau aux utilisateurs) ;
  - Tenir l'inventaire matériel et logiciel, les schémas de topologie physique et logique, le plan d'adressage des EPLE ;
  - Procéder à l'agrément technique des logiciels pédagogiques.

## Article 9 : L'engagement de l'Académie

Dans le cadre de la Cible 1 et conformément au tableau de partage des tâches annexé à la présente convention (Annexe I), l'Académie s'engage :

- Pour la construction/déploiement : à Œuvrer activement à la mise en place du nouveau dispositif SRUMCO en :
  - Transférant au prestataire SRUMCO des compétences fonctionnelles et techniques nécessaires au démarrage et au fonctionnement du nouveau dispositif, tel que notamment décrit à l'article 6. Pour ce faire elle désigne au sein de ses services un chef de projet, interlocuteur privilégié de la Région et pilote des ressources mises à disposition par l'Académie pour l'accompagnement visé au même article.
  - Définissant les besoins pour les équipements, les réseaux et la sécurité ;
  - Participant à l'élaboration d'un planning de déploiement qui tienne au mieux compte des ressources en présence ;
  - Garantissant le maintien des ressources humaines en nombre et qualités suffisants pour garantir la continuité de service tant au niveau académique (mise en œuvre des opérations de préparation de la rentrée 2015 ; transfert de compétences) qu'en établissements ;
  - Accompagnant le changement dans les établissements.
- Pour le fonctionnement, à :
  - Garantir la formation et l'organisation de ses personnels de façon à permettre la mise en œuvre du dispositif en établissements. Elle alloue notamment les moyens nécessaires pour la désignation dans chaque établissement des personnels en charge des missions de « Correspondant Maintenance informatique » et de « Gestionnaire réseau ». Ces missions sont définies dans les fiches-actions annexées à la présente convention (Annexes II et III). Elle en tient la liste actualisée qu'elle communique à la Région.
  - Prendre en charge la mise en œuvre de l'assistance aux utilisateurs et l'accompagnement sur les demandes métiers.
  - Assurer la gestion des utilisateurs (identifiants et mots de passe), des groupes et des partages.
  - Assurer la responsabilité de certains composants du système d'information :
    - la responsabilité des applications nationales sur les serveurs administratifs et les postes de travail (installation, dépannage, administrations, supervision) ;
    - la responsabilité de la spécification des postes administratifs ;

- le rôle d'éditeur de logiciel de la solution MAGRET (Module d'Aide à la Gestion des Réseaux des Etablissements) et la mise à disposition des nouvelles versions, la correction des anomalies, l'édition des supports d'administration et des préconisations techniques ;
  - la gestion des applications : bases de données constitutives du système d'information administratif.
- Accompagner la Région et son prestataire pour une gestion optimisée des phases critiques que sont les périodes d'examen (notamment : communication des centres d'examen suffisamment en amont, participation au groupe-projet dédié).
  - Recenser, dans un souci d'optimisation, les ressources logicielles mobilisées par les établissements en vue de la gestion d'un socle d'applications tel que défini à l'article 4.
  - Assurer le suivi des expérimentations matérielles et logicielles.
  - Transmettre toute information nécessaire à la gestion du parc.

### **III - CIBLE 2 - MODERNISATION ET OUVERTURE DES EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES DES LYCEES**

#### **Article 10 : Conception et déploiement de la cible 2**

La conception de la cible 2 est assurée, sur la base d'un cahier des charges validé par la Région, en échanges avec les autorités académiques compétentes, par le prestataire SRUMCO :

- Conception de la solution technique
- Installation de la plateforme mutualisée.
- Acquisition / installation des équipements.

#### **Article 11 : L'engagement de la Région**

Dans le cadre de la Cible 2 et conformément au tableau de partage des tâches annexé à la présente convention (Annexe I), la Région s'engage :

- Pour la construction/déploiement, à :
  - Associer l'Académie à la définition des prestations et au calendrier de déploiement de la cible 2 ;
  - Associer l'Académie à l'élaboration des référentiels et procédures nécessaires au déploiement de la Cible 2 ;

- Informer l'Académie de l'avancée du déploiement ;
- Accompagner les établissements dans cette phase de transition (notamment par un dispositif de communication dédié).
- Pour le fonctionnement, en complément des engagements décrits à l'article 8, à :
  - Assurer la gestion des annuaires utilisateurs (identifiants, mots de passe, quotas), des groupes et des partages, pour le système d'information sous réserve de la solution technique mise en place (annuaire d'infrastructure unique)

## Article 12 : L'engagement de l'Académie

Dans le cadre de la Cible 2 et conformément au tableau de partage des tâches annexé à la présente convention (Annexe I), l'Académie s'engage :

- Pour la construction/déploiement : à œuvrer activement à la mise en place de la Cible 2 en :
  - Favorisant la collaboration à son élaboration (expertise, transmission d'informations...);
  - Permettant la mise à disposition d'un ensemble d'adresses IP publiques au sein du réseau RENATER pour le centre de services mutualisés. [Il est à noter qu'une adresse IP publique par EPLE devra également être préservée à des fins de supervision]
  - Garantissant la mise à disposition des ressources humaines adaptées et l'accompagnement au changement dans les établissements (pilotage du projet numérique d'établissement, formation, fonctionnement en mode-projet pour la transition et le fonctionnement en cible 2, ...).
- Pour le fonctionnement, à :
  - Assurer la responsabilité des applications nationales sur les serveurs administratifs et les postes de travail (installation, dépannage, administrations, supervision et spécification) ;
  - Fournir les données nécessaires à la gestion des annuaires d'infrastructure utilisateurs, des groupes et des partages, et en garantissant le respect des règles de gestion des identités ;
  - Garantir la formation et l'organisation de ses personnels de façon à permettre la mise en œuvre du dispositif en établissements comme précisé à l'article 9 ;
  - Prendre en charge la mise en œuvre de l'assistance aux utilisateurs et l'accompagnement sur les demandes métiers ;

- Assurer la tenue du socle des logiciels installables : arbitrage des choix de versions notamment dans le cadre de l'actualisation annuelle ; échanges et capitalisation des bonnes pratiques entre établissements ;
- Accompagner la Région et son prestataire pour une gestion optimisée des phases critiques que sont les périodes d'examen (notamment : communication des centres d'examen suffisamment en amont, participation au groupe-projet dédié) ;
- Assurer le suivi des expérimentations matérielles et logicielles ;
- Transmettre toute information nécessaire à la gestion du Parc.

## **IV- SECURITE, FORMATION, ACCOMPAGNEMENT, EVALUATION ET PILOTAGE**

### **Article 13 : La Sécurité des systèmes d'information**

La sécurité des systèmes d'information du milieu éducatif est placée sous la responsabilité de l'Etat.

Différents niveaux, Ministre, Recteur, Inspecteurs d'académie, Chefs d'établissement sont responsables des mesures de sécurité mises en place, notamment en ce qui concerne la protection des mineurs, la protection des données à caractère personnel traitées et la disponibilité des services proposés.

L'autorité qualifiée pour la sécurité des systèmes d'information (AQSSI) pour le périmètre d'une l'académie est le Recteur. Il est le responsable juridique du périmètre concerné.

L'AQSSI est conseillée par le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) qu'elle nomme et mandate pour mettre en place la politique de sécurité des systèmes d'information en conformité avec la Politique des systèmes d'Information de l'Etat (PSSIE), la loi Informatique et Liberté de 78 et le Référentiel Général de Sécurité (RGS) en vigueur. (cf. site SSI de l'académie <https://ssi.ac-toulouse.fr>). Le RSSI a pour mission :

- d'édicter les règles qui constituent la politique de sécurité des systèmes d'information,
- d'exprimer ses besoins, en termes fonctionnels,
- d'être informé et suivre la mise en place du plan d'actions convenu,
- d'auditer la sécurité effective des systèmes d'information en tant que de besoin.

La Région sécurise le système d'information des établissements conformément à ces exigences de sécurité et s'engage à faire respecter cette politique par ses intervenants. Toute évolution de l'architecture de sécurité est validée par la Région dans la limite de ses contraintes techniques et financières.

Enfin, chacune des parties s'engage à procéder aux formalités nécessaires qui lui incombent auprès de la CNIL et à en informer l'autre dans tous les cas.

## **Article 14 : Formation et Accompagnement**

L'Académie de Toulouse s'engage à mettre en œuvre des moyens en faveur du déploiement du dispositif SRUMCO.

### **La formation**

L'Académie de Toulouse conçoit, en partenariat avec la Région, la formation initiale des établissements au sein desquels va se déployer le dispositif SRUMCO. Elle accorde au minimum un stage dans chaque établissement.

Elle organise une formation continue de tous les personnels concernés par le dispositif et sur l'ensemble des services proposés.

L'introduction ultérieure de fonctions majeures ou de nouveaux produits appelle la conception de moyens de formation adaptés, en étroite concertation entre la Région, son prestataire et l'Académie.

### **L'accompagnement**

L'Académie s'engage à assurer l'aide à l'élaboration du projet numérique de chaque EPLE, en accompagnement de la mise en place du dispositif SRUMCO

Elle assure l'accompagnement au changement de tous les acteurs. Elle met en place un dispositif d'appui (méthodes, guides, ...) à destination notamment du chef d'établissement et de l'équipe « usages numériques », référent numérique, correspondant local SRUMCO,....

L'Académie de Toulouse accompagne l'ensemble des équipes éducatives, notamment en organisant des échanges qui impulsent et diffusent les usages pertinents. Elle développe le partage des bonnes pratiques via différents moyens de communication ou outils d'accompagnement.

## **Article 15 : Evaluation et décision d'évolutions des systèmes**

Les EPLE et l'Académie de Toulouse ont en charge l'évaluation des usages.

La Région fournit à cet effet les indicateurs techniques (charges d'utilisation, disponibilités,...).

L'Académie rédige annuellement un rapport d'évaluation des usages du numérique.

La Région établit annuellement un rapport d'évaluation des solutions et fonctions sur la base du relevé des performances et des incidents constatés.

Sur la base de cette double évaluation soumise annuellement à l'approbation du comité de pilotage mentionné à l'article 17, la Région propose un plan d'évolution des fonctions et systèmes.

## **Article 16 : Expérimentations à l'initiative de l'Académie et/ou de l'établissement**

Dans le cadre de l'évaluation permanente des outils numériques par équipes enseignantes et administratives des EPLE, ces dernières disposeront de la possibilité de construire des expérimentations, permettant par exemple d'installer et tester des équipements et/ ou logiciels afin de les qualifier du point de vue « métier ».

Ces expérimentations peuvent être lancées à l'initiative de services de l'Académie aussi bien que d'établissements ou d'enseignants.

Leur mise en œuvre est préalablement définie comme un projet soumis à l'ensemble des parties qu'il impacte selon une procédure d'application à définir en concertation, sur proposition de l'Académie, avant le 31/12/2015.

## Article 17 : Pilotage

La Région, chargée de la maîtrise d'ouvrage du projet, coordonne et anime un **comité de pilotage régional**. Cette instance est chargée du suivi stratégique du projet avec l'ensemble des partenaires.

Elle est composée comme suit :

- Président du Conseil régional ou son représentant,
- Recteur (ou son représentant)
- Directeur Régional de l'Alimentation de l'Agriculture et de la Forêt (ou son représentant)
- Délégué Académique au Numérique (DAN),
- Directeur des Systèmes d'Information de l'Académie (DSI),
- Délégué Régional des TIC (DRAAF)
- Directeur Général des Services de la Région (ou son représentant),
- Directeur Général Adjoint des Services de la Région
- Directeur de l'Éducation et des Sports de la Région,
- Chef de projet SRUMCO au sein de la Région,
- Représentant d'établissements

Cette instance se réunit une fois par an.

**L'équipe-projet** est composée pour le moins par :

- un directeur de projet désigné par la Région ;
- un référent de l'Académie de Toulouse sur le projet ;
- un ou des prestataires choisis par la Région (participation autant que nécessaire et sans voix délibérative).

Un **Comité technique** traite les questions techniques liées à la mise en œuvre opérationnelle du dispositif. Il est composé de représentants :

- des autorités académiques (dont le DAN et le DSI),
- des services de la Région (dont le Directeur de l'Éducation (ou son représentant) et le Chef de projet).

Il se réunit autant que de besoins.

Un **Comité technique élargi** associant des représentants d'établissements est également réuni en tant que de besoin et a minima 2 fois par an.

## V-GESTION DE LA CONVENTION

### Article 18 : Durée de la Convention

Cette convention est conclue pour une durée de 5 ans à compter de la date de sa signature.

Elle peut être dénoncée par l'un des signataires par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 6 mois pour la prise d'effet de la résiliation.

### Article 19 : Modifications de la Convention

Toute modification des conditions et des modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord entre les parties, devra faire l'objet d'un avenant, préalablement approuvé par l'organe compétent. Celui-ci précisera les éléments modifiés de la convention, sans que ceux-ci puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux fixés par la convention.

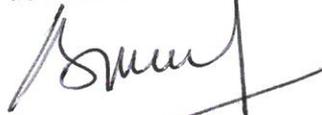
Les annexes jointes à la présente convention sont modifiées par accord entre la Rectrice et le Président de Région.

### Article 20 : Litiges

Tout différend entre les parties au sujet de l'exécution ou de l'interprétation de la présente convention et qui n'aurait pas pu faire l'objet d'un règlement amiable sera soumis à la juridiction compétente.

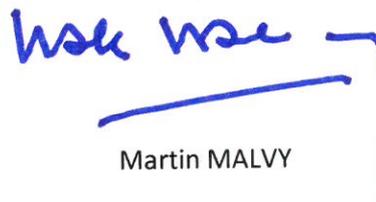
Fait à Toulouse, en 2 exemplaires, le **4 JUIN 2015**

La Rectrice  
de l'Académie de Toulouse,



Hélène BERNARD

Le Président de la Région  
Midi-Pyrénées



Martin MALVY

## **Annexe 0 : « SRUMCO - Définition des Cibles et spécifications techniques »**

---

### **I. Définition des cibles**

Le projet SRUMCO est organisé en deux phases, correspondant à deux cibles successives :

#### **A. Cible 1**

La « **Cible 1** » a pour objectif la prise en charge du maintien en conditions opérationnelles des infrastructures existantes dans les EPLE.

Techniquement, pour permettre un démarrage rapide à partir de la rentrée 2015/2016 du nouveau dispositif, la « **Cible 1** » est mise en place par deux étapes rapprochées :

##### **1. Cible 1 « socle commun »**

La **Cible 1 « socle commun »** vise à la mise en place dès le 01/09/2015 d'un service central de maintenance, intervenant à la demande des établissements qui en expriment le besoin en fonction de leurs ressources locales (sauf pour les opérations de déploiement faisant suite à une opération de travaux ou d'équipement à l'initiative de la Région, pour lesquelles le prestataire est sollicité directement par cette dernière).

Afin de garantir une continuité de service dans des conditions identiques à celle du dispositif académique précédent (AIDAT – Assistance Informatique Décentralisée de l'Académie de Toulouse), une obligation de moyens est fixée au prestataire.

Cette étape prend essentiellement en charge les interventions de dépannage (« maintenance curative ») et le déploiement de nouveaux matériels prioritairement acquis par la Région.

##### **2. Cible 1 « établissement »**

La **Cible 1 « établissement »** correspondant à la prise en charge de chaque établissement avec des engagements de services garantis (obligation de résultats selon les niveaux de services contractuels).

Un calendrier de déploiement correspondant à l'année scolaire 2015-2016 est arrêté en concertation avec l'Académie, en tenant compte notamment des ressources locales disponibles ainsi que de l'état des infrastructures.

La « **Cible 1 - établissement** » étend le champ de ses prestations mises en œuvre dans les établissements, dans une logique préventive : installation d'outils d'inventaire et de gestion de parc, prestations d'administration technique et interventions préventives d'administration des systèmes, organisation planifiée des montées de version des logiciels d'exploitations (OS) et des logiciels d'application nécessaires à la mise en service des équipements, ...

#### **B. Cible 2**

La « **Cible 2** » répondant à des objectifs de modernisation et d'ouverture des équipements et infrastructures des lycées pour :

- apporter de nouvelles fonctions qui élargissent les usages numériques,

- améliorer les performances techniques des équipements, infrastructures et prestations de maintien en conditions opérationnelles.

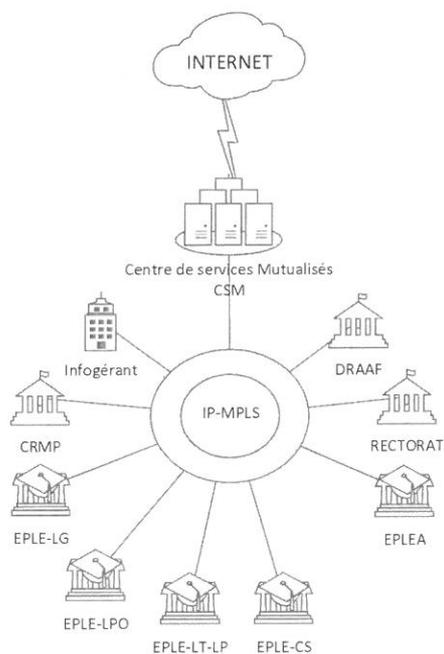
Les objectifs visés au travers de la cible 2 sont de deux natures :

- Au titre des nouvelles fonctionnalités : couvrir les nouvelles fonctions-cibles :
  - dématérialisation d'une partie des équipements, de façon à permettre d'accroître les usages en mobilité,
  - accueil des équipements personnels
- Au titre de l'amélioration de la qualité de service :
  - améliorer le service rendu aux utilisateurs par le système d'information : haute disponibilité, sécurité, évolutivité, performance,
  - alléger les tâches techniques de proximité,
  - définir et mettre en œuvre l'organisation du système d'information en optimisant les charges d'investissement et de maintien en condition opérationnelle des infrastructures des lycées pour la Région, en lien avec les référentiels des Ministères (Education Nationale, Enseignement Agricole) et de la Région, et en concertation avec les différents acteurs,
  - homogénéiser le parc informatique.

Le prestataire SRUMCO développe, sous le contrôle de la Région, la solution technique qui répond aux besoins exprimés, et la déploie établissement par établissement. Il assure le Maintien en Conditions Opérationnelles de ces nouvelles architectures.

Pour ce faire, la Cible 2 est fondée sur :

- le transfert d'une partie des infrastructures numériques des établissements au sein d'un Centre de Services Mutualisés hébergé dans un centre de données fourni par la Région, dans le strict respect :
  - de la politique de sécurité des systèmes d'information édictée par l'Etat,
  - de l'étanchéité entre les zones administrative et pédagogique de chaque établissement, d'une part, et entre les différents établissements, d'autre part.
 Sont notamment visés les services d'annuaires, de profils, de fichiers, d'applications – selon un diagnostic partagé avec l'établissement et de filtrage des accès Internet.
- La connexion de chaque établissement au centre de services mutualisé au travers d'un réseau privé dédié et sécurisé mis en œuvre et exploité au travers du réseau ASTER selon le schéma de principe suivant :



Le calendrier prévisionnel de mise en œuvre de la Cible 2 s'étend de 2016 à 2020.

Il est parallèlement étudié la possibilité de conserver, dans chaque EPLE, des équipements serveurs pour assurer une réplication des données permettant de garantir le fonctionnement de certaines applications en local.

#### **La validation de la solution technique**

A l'issue de sa phase de conception, la solution technique « cible 2 » sera validée par un processus permettant à la fois de vérifier l'opérationnalité des fonctions attendues, et la qualité industrielle de son déploiement dans un établissement.

Des établissements-pilotes, volontaires, prendront part à ce processus de validation. La décision de généralisation de la solution « cible 2 » sera prise par la Région, en fonction du bilan de ces sites-pilotes et en accord avec l'Académie.

#### **La généralisation**

Une phase de généralisation progressive aux autres EPLE, selon un échéancier prévisionnel, permettra à chaque établissement de prendre en main les équipements et le nouveau dispositif dans de bonnes conditions de succès.

## II. Les référentiels :

La standardisation des configurations, équipements et réseaux est une condition de la qualité du service apporté aux établissements et aux utilisateurs. Celle-ci est assurée par la définition de référentiels techniques :

### **Pour les Réseaux locaux :**

La modernisation des réseaux informatiques des EPLE de la Région Midi-Pyrénées fait l'objet d'un référentiel d'architecture réseaux des lycées, décrivant aussi bien les principes techniques que les règles de desserte courante des locaux scolaires.

### **Pour les Equipements :**

Un référentiel d'équipements doit être élaboré en collaboration entre la Région et l'Académie de Toulouse pour guider la fourniture des équipements : quantités et spécifications techniques.

Dans l'attente de l'élaboration de ce référentiel, le cahier des clauses techniques particulières du marché régional de fourniture et d'installation d'équipements informatiques et de communication électronique sert de référence en termes de spécifications techniques pour toute acquisition.

### **Pour les Logiciels et services numériques :**

L'Académie de Toulouse garde la compétence en ce qui concerne les applications de gestion du système d'information administratif, applications nationales, qu'elles soient sur les serveurs ou les postes de travail.

Les enseignants ont le libre choix des logiciels, services et ressources numériques pédagogiques correspondant aux méthodes qu'ils ont choisies. Les établissements ont le libre choix des logiciels, services et ressources numériques administratives et de vie scolaire (hormis applications nationales obligatoires). Il revient toutefois à la Région de valider la capacité technique du système d'information à supporter l'offre applicative proposée.

A cet effet, l'Académie de Toulouse coordonne la définition et l'actualisation annuelle d'un socle d'applications installables et maintenables en vue de la cible 2 à partir de l'ensemble des logiciels agréés, demandés et utilisés par les établissements. Il est constitué d'une part d'un socle commun d'applications gratuites correspondant à la mise en œuvre des programmes nationaux, et d'autre part d'un socle commun d'applications spécifiques établi sur la base d'un recensement des applications les plus communément employées dans les établissements pour la mise en œuvre des programmes et les usages administratifs. Après validation technique par la Région, ces logiciels sont mis à disposition de l'ensemble des établissements, sous réserve de l'acquiescement des licences et droits d'usages par ces derniers.

Parallèlement, la Région veille à préserver dans le cadre de son projet :

- un espace permettant aux enseignants le test d'applications au titre de leur liberté pédagogique (Cible 2)
- une procédure d'expérimentation visée à l'article 16.

Convention-cadre Région Midi-Pyrénées - Académie de Toulouse pour la mise en oeuvre du dispositif SRUMCO  
Annexe I - Liste des prestations - Partage des tâches

		EPLE	SRUMCO	ACADEMIE
Matériel (Postes de travail/Serveurs/périphériques)	Se raccorder et faire fonctionner un vidéo projecteur	<b>X</b>		
	Vérification des branchements des périphériques	<b>X</b>		
	Vérification des branchements électriques et réseau	<b>X</b>		
	Vérification de l'état d'une imprimante, du niveau d'encre et du chemin papier	<b>X</b>		
	Vérification de la continuité d'une connexion réseau : raccordement sur une prise activée (en relation avec le prestataire si besoin)	<b>X</b>		
	Changement d'un périphérique (clavier, souris)	<b>X</b>		
	Gestion de la consommation en impression (relevés compteurs)	<b>X</b>		
	Gestion des consommables d'impression (toner, papier ...)	<b>X</b>		
	Paramétrage des photocopieurs (sous contrats)	<b>X</b>	si besoin	
	Réalisation du Maintien en Condition Opérationnelle des matériels et des périphériques (infogérance à partir de la cible 1-établissement).		<b>X</b>	
	Remplacement non-planifié de l'équipement (dont déploiement, intégration au SI, déploiement d'applications, ...)		<b>X</b>	
	IMAC (installation, mouvement, ajout, changement) de postes et périphériques (1)		<b>X</b>	
	Relevé des informations d'inventaires (gestion de parc) - à partir de la Cible 1 Etablissement		<b>X</b>	
	Contacteur et suivre l'intervention du SAV constructeur en cas de panne matérielle (pour les matériels sous garantie, intégrés dans le périmètre, après validation Région)			<b>X</b>
	Expérimentation matérielle	<b>X</b>	consultation	<b>X</b>
Suite expérimentation matériel, sur validation Région après analyse technique du prestataire : validation pour généralisation du service		<b>X</b>		
Serveur	Gestion d'un incident (nécessitant redémarrage ou relance de processus d'un serveur pédagogique) (1)		<b>X</b>	
	Administration de serveurs spécifiques établissement existants (ex: mail, agenda partagé, vidéo, Web ...) (1)		<b>X</b>	
Equipements réseau	Vérifier la continuité des liens réseau (réseau local et internet)		<b>X</b>	
	Réalisation du Maintien en Condition Opérationnelle des matériels actifs + Mise à niveau des réseaux		<b>X</b>	
	Paramétrage des actifs		<b>X</b>	
	Supervision réseau		<b>X</b>	
	Gestion des VPN		<b>X</b>	<b>X</b>
	Gestion des firewall (1) et proxy (autonomie des établissements, en adéquation avec la PSSI)	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Qualification technique (accompagnement de phases d'études), schémas de topologie physique et logique		<b>X</b>		
Système d'exploitation	Création des Master (1)		<b>X</b>	
	Déploiement de Master (1)		<b>X</b>	
	Mise à disposition de VM en Cible 2 (clients et serveurs)		<b>X</b>	
Annuaire	Changement d'un mot de passe de session	<b>X</b>		
	Réinitialisation d'un mot de passe d'un élève	<b>X</b>		
	Création/modification/suppression des comptes pédagogiques (En cible 2 : sur base Elèves et Enseignants exclusivement)	<b>X</b>		
	Création/modification/suppression des comptes, des partages et des quotas administratifs			<b>X</b>
	Gestion des groupes, des partages et des quotas - sur les outils de gestion des postes classe	<b>X</b>		
	Gestion de l'annuaire fédérateur d'infrastructure		<b>X</b>	
	Opérations de changement d'année sur serveur pédagogique	<b>X</b>	si besoin	si besoin

Convention-cadre Région Midi-Pyrénées - Académie de Toulouse pour la mise en oeuvre du dispositif SRUMCO  
Annexe I - Liste des prestations - Partage des tâches

		EPLE	SRUMCO	ACADEMIE
Applications	Déploiement de mise à jour hors applications nationales sur les serveurs et postes administratifs (1)		X	
	Déploiement d'application hors applications nationales sur les serveurs et postes administratifs (1)		X	
	Désinstallation d'application hors applications nationales sur les serveurs et postes administratifs (1)		X	
	Installation / Mise à jour / Désinstallation applications nationales sur les serveurs et postes administratifs			X
	Création de package pour déploiement massif d'applications (1)		X	
	Installations spécifiques sous contrat éditeur : turbo self, ARD, ALISE, .... (1)	si besoin	X	
	Personnalisation d'une application métier (configuration hors droits administrateurs)	X		
	Installation d'application pour expérimentation (liberté pédagogique)	X		
	Exécution d'un programme	X		
	Accompagnement à l'usage	X		X
	Référencement des logiciels pour le socle d'applications	X		X
	Qualification technique		X	
	Mise en œuvre du socle d'applications		X	
	Acquisition et Gestion des licences et droits d'usage	X		
	Expérimentation (projets sur nouveaux usages) logicielle	X	consultation	X
	Suite expérimentation logicielle sur validation Région après analyse technique du prestataire : validation pour généralisation du service		X	
	Cible 2 : Mise à disposition et administration d'espaces "Bac à sable" pour tests d'applications pédagogiques et applications métiers spécifiques		X	
Cible 2 : Utilisation d'espaces "Bac à sable" pour tests d'applications pédagogiques et applications métiers spécifiques	X			
Services du SI	Émission des appels en direction de la Plateforme unifiée d'appels, suivi des tickets.	X		
	Identification du bénéficiaire par la Plateforme unifiée d'appels			X
	Escalade de tickets vers plateforme technique (avec description précise et catégorisation de l'incident/demande)			X
	Echange d'informations entre la Plateforme unifiée d'appels et la plateforme technique sur l'avancement des tickets ainsi que les informations de travail.		X	X
	Accompagnement de l'utilisateur sur une demande métier			X
	Gestion des sauvegardes (Cible 1 : Dans la limite des services existants ; Cible 2 : Sauvegardes spécifiques dans le CSM)		X	
	Restauration de données (au dernier point de sauvegarde connu)		X	Pour applications nationales administratives
	Gestion des mises à jour systèmes		X	
	Restauration d'un système (1)		X	
	Supervision : installation de sonde et suivi		X	
	Gestion des quotas et services de fichiers (1)		X	
	Gestion des serveurs d'impression (1) (2)		X	
	Gestion du plan d'adressage		X	X
	Définition des besoins (administratifs et pédagogiques) avec les partenaires	X		X
	Tenir à jour les schémas de topologie physique et logique, la liste des mots de passe système, le plan d'adressage	assistance en cible 1 SC	X	assistance en cible 1 SC

Convention-cadre Région Midi-Pyrénées - Académie de Toulouse pour la mise en oeuvre du dispositif SRUMCO  
Annexe I - Liste des prestations - Partage des tâches

		EPLE	SRUMCO	ACADEMIE
Sécurité	Définir la Politique de Sécurité du Système d'Information (RGS)			X
	Déploiement des certificats de sécurité		Par délégation	X
	Déploiement et gestion d'une solution d'antivirus (en fonction du maintien du marché de l'Etat)		X	X
	Mettre en oeuvre la politique de sécurité		X	
	Auditer la sécurité du dispositif			X
formation des personnels, accompagnement au changement				
	Formation des personnels	X		X
	Alimentation de la base de connaissance		X	X
	Accompagnement au changement		X	X

(1) sous réserve de la disponibilité de ressources locales et que la solution technique mise en place permette cette délégation : la Région pourra examiner la possibilité d'une délégation de droit à l'EPLE - si réalisé par les équipes EPLE : en relation avec le prestataire SRUMCO (traçabilité)

(2) à l'exclusion des marchés d'impression spécifiques gérés par les EPLE

## **Annexe II : « Fiche action du correspondant maintenance informatique »**

---

### **Missions**

Le correspondant maintenance informatique est le contact privilégié pour tout ce qui concerne la maintenance informatique de son établissement.

Il centralise et redistribue l'information entre la collectivité compétente, les prestataires et l'établissement.

Il met en relation les intervenants sur les sujets de la maintenance informatique : gestionnaire réseau, collectivité, prestataire, personnel de l'académie.

Il suit l'avancement des dossiers, qu'il a créés sur la Plateforme d'Assistance ITSM, entre les intervenants impliqués.

### **Compétences requises**

Sans être spécialiste des systèmes d'information, le correspondant maintenance informatique est en mesure de collecter et de retranscrire une information liée à une intervention sur le système d'information de l'établissement.

### **Interlocuteurs directs**

- Intervenants extérieur à l'établissement : collectivités, prestataires de la collectivité, fournisseurs, services académiques.
- Interlocuteurs locaux : gestionnaire(s) réseau, équipe pédagogique, équipe administrative.

### **Profil**

Le correspondant maintenance informatique est un personnel présent à plein temps dans l'établissement. Ce peut être par exemple un personnel de l'équipe administrative.

Il est désigné par le chef d'établissement.

## Annexe III : « Fiche de mission du gestionnaire réseau »

---

### Missions

Le gestionnaire réseau est le correspondant privilégié de la communauté enseignante de l'établissement pour toutes questions relatives aux usages en réseaux des outils numériques dans un contexte pédagogique.

Dans le respect de la Politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat (PSSIE) et de la cohérence du système d'information de l'établissement ses missions sont centrées sur le réseau pédagogique pour lequel il :

- Crée et gère les comptes des utilisateurs.
- Applique les stratégies de sécurité pré paramétrées (GPO) du réseau en fonction des demandes et des utilisations pédagogiques. Ces stratégies doivent être conformes aux besoins de gestion des postes de travail et serveurs mis en place par les collectivités.
- Gère les espaces individuels et collaboratifs sur le réseau en fonction de la demande des enseignants de l'EPL.
- Gère les listes d'accès à Internet du serveur mandataire pédagogique.
- Veille au bon fonctionnement du réseau et signale tout dysfonctionnement ou toute demande qu'il ne puisse traiter.
- Intervient, sous réserve de compatibilité avec la solution technique en place, dans le champ de ses compétences et en fonction des requêtes des enseignants :

- Installation et paramétrage d'applications pédagogiques disciplinaires, non présentes dans le socle commun des ressources numériques pédagogiques ; ce dernier étant installé de base sur chaque station par la collectivité compétente ou son prestataire. Le socle commun est constitué d'un ensemble de logiciels standard, libres et/ou gratuits validé et proposé par l'académie à tous les établissements. En complément du socle commun des ressources numériques pédagogiques, la collectivité ou son prestataire prend en charge l'installation des logiciels spécifiques préconisés dans les référentiels de programme de certaines disciplines (exemple : AutoCAD en STI, Solidworks...). La liste de ces logiciels spécifiques dépend de la « spécialité » de l'établissement.

Le gestionnaire réseau a la possibilité de paramétrer et adapter ces logiciels, selon le contexte local de l'établissement.

Il peut aussi être sollicité en interne pour tester des outils numériques particuliers, selon les besoins de l'établissement.

Précision : en cas de dysfonctionnement sur un poste, la collectivité (ou son prestataire) sollicitée par l'établissement réinstalle le poste sur la base du socle commun des ressources numériques pédagogiques.

- installation et paramétrage de périphériques spécifiques,
  - paramétrage des logiciels pédagogiques des stations,
  - Coordination des actions avec les éventuels autres gestionnaires réseau de l'établissement.
  - Travaille en relation avec le correspondant maintenance informatique.
- Signale tout dysfonctionnement des matériels en interne, au correspondant maintenance informatique, aux utilisateurs du réseau pédagogique, à l'administration et si besoin à la plateforme d'assistance.
  - Crée, depuis la Plateforme d'Assistance ITSM, les dossiers faisant partie de ses compétences et suit leurs évolutions.

## **Compétences requises**

Sans être un technicien qualifié de l'informatique, le gestionnaire réseau est un utilisateur averti du réseau pédagogique et formé au dispositif de gestion du réseau en vigueur.

Il est en mesure de collecter et de retranscrire aux acteurs concernés les demandes des enseignants et de mettre en œuvre des solutions, dans le cadre de ses missions.

## **Interlocuteurs directs**

- Intervenant extérieur à l'établissement, référent numérique du pôle d'appui.
- Interlocuteurs locaux : correspondant maintenance informatique, éventuel(s) autres(s) gestionnaire(s) réseau, équipe pédagogique, référent numérique de l'établissement, équipe administrative.

## **Profil**

Le gestionnaire réseau est un enseignant de l'établissement désigné par le chef d'établissement.

## **Annexe IV : « Charte d'utilisation de la plateforme unifiée d'assistance de premier niveau aux utilisateurs »**

---

### **Objet de la Charte**

Cette charte définit les règles de bonne utilisation du logiciel BMC REMEDY ITSM mis à disposition par le ministère de l'Education Nationale de façon à assurer à chacun l'utilisation optimale de cet outil et un bon niveau de partage de l'information.

### **1. Définitions**

#### **1.1 Description des ressources mises à disposition**

Le logiciel BMC REMEDY ITSM, hébergé par la Direction des Systèmes d'Information de l'académie de Rennes, est accessible uniquement depuis l'intranet académique.

La connexion depuis l'internet se fait à l'aide de dispositifs de sécurité de niveau très élevé (clés OTP). Ces clés sont nominatives et remises à chaque utilisateur potentiel de l'application ITSM désigné par la collectivité ou son mandataire.

Les clés OTP sont propriété de la DSI et leur utilisation est soumise à la signature d'une charte spécifique.

#### **1.2 Domaines d'application de la Charte**

La présente Charte s'applique à l'usage de l'application BMC REMEDY ITSM par les personnes externes à l'éducation nationale.

#### **1.3 Utilisateurs**

Un utilisateur est un personnel qui accède à l'application BMC REMEDY ITSM dans le cadre de sa mission de support aux EPLE.

#### **1.4 Administrateurs**

Les administrateurs de l'application sont des personnels de l'académie. Pour cela ils disposent de droits spécifiques (super-utilisateur).

### **2. Droits et devoirs des utilisateurs**

En cas de problème, difficulté ou questionnement, les utilisateurs peuvent demander l'aide des administrateurs.

#### **2.1 Informations individuelles**

Chaque utilisateur doit fournir des informations individuelles (nom, prénom, société, adresse mail, fonction) pour l'attribution de la clé OTP et l'ouverture de droits dans l'application.

## **2.2 Conditions d'accès**

A chaque utilisateur correspond un sigle d'identification unique auquel est associé un mot de passe calculé par la clé OTP. La connaissance de ces deux informations conditionne l'accès à l'application BMC REMEDY ITSM.

La présente charte ainsi que celle liée à la clé OTP devront avoir été signées.

Les accès de l'utilisateur sont limités à son périmètre d'activité, ils sont susceptibles d'être modifiés dans le cas où les missions évolueraient.

Les moyens d'accès remis à un utilisateur le sont à titre personnel et sont incessibles. Ils ne doivent pas être prêtés, donnés. Ils doivent être restitués en fin d'activité.

Chaque utilisateur est responsable de l'utilisation qui est faite du logiciel à partir de son compte.

L'académie doit être informée de tout changement de personnel afin de mettre à jour les droits d'accès à BMC REMEDY ITSM.

## **2.3 Respect du caractère confidentiel des informations**

Les données personnelles accessibles dans le logiciel BMC REMEDY ITSM sont des données privées qui doivent rester confidentielles et ne doivent pas être utilisées en dehors du cadre de la mission des utilisateurs. En particulier, il ne doit pas diffuser à des tiers, des informations nominatives et/ ou confidentielles. L'accès par les utilisateurs aux informations et documents via le logiciel BMC REMEDY ITSM doit être limité à ceux qui leur sont propres, ainsi que ceux publics ou partagés. Il est ainsi interdit de prendre connaissance d'informations détenues par d'autres utilisateurs, même si ceux-ci ne les ont pas explicitement protégées.

## **2.4 Respect des individus**

Les différents commentaires et informations de travail doivent être faits dans le respect des clients et des autres membres du support.

## **2.5 Renseignement des tickets**

Le ticket doit être tenu à jour au fur et à mesure de son évolution ou des compléments d'information que ce soit dans l'outil de l'Académie ou celui de la collectivité. La synchronisation des données entre les plateformes est prévue par échange de mails

## **3. Droits et devoirs des administrateurs**

Les administrateurs du logiciel en académie sont responsables de la qualité du service. Ils doivent s'assurer du bon fonctionnement du dispositif d'assistance.

Pour ce faire ils peuvent être amenés à accéder aux dossiers de l'ensemble des utilisateurs à des fins de recherche, de prospection, de réglage ou de statistiques.

### **3.1 Disponibilité des ressources informatiques**

Les administrateurs doivent informer les utilisateurs des interruptions volontaires de service. Ces interruptions sont minimisées au maximum par la DSI de l'académie de Rennes qui choisit, si possible, les dates les moins gênantes pour les utilisateurs.

## **4. Signature de la charte**

La charte de bon usage doit être signée par chaque utilisateur externe à l'Education Nationale de l'application BMC REMEDY ITSM de gestion des tickets.