

T A R N



LE DÉPARTEMENT



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



CONVENTION CADRE

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»,

D'UNE PART,

ET :

Le Département du Tarn, Lices Georges Pompidou à Albi représenté par Monsieur Thierry CARCENAC, Président, ci-après dénommé le «Département».

D'AUTRE PART,

Vu le Code de l'Education;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales;

Vu les délibérations du Conseil Départemental portant élection de la Commission Permanente, lui donnant délégation de compétence et fixant ses plafonds d'intervention;

Vu la délibération de la Commission Permanente du 15 janvier 2016 approuvant la présente convention et autorisant le Président du Conseil Départemental à la signer.

PREAMBULE

Dans le cadre des compétences partagées posées de la loi N°2013-595 du 13 juillet 2013 pour la refondation de l'Ecole, l'Académie et le Département ont souhaité coordonner leurs actions et décident en conséquence de :

- Définir une nouvelle organisation de la maintenance du parc informatique des collèges conforme aux dispositions de l'article 19 et 21 de ladite loi.
- Se donner des outils de compétence et d'expertise partagés afin d'élaborer des choix techniques dans un souci de cohérence.
- D'opérer le transfert de la maintenance au Département pour la rentrée 2015.

Dans ce cadre de compétences partagées, l'Académie et le Département ont souhaité coordonner leurs actions.

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 : Objet et périmètre

La présente convention a pour objet de :

- Définir une nouvelle organisation de la maintenance du parc informatique des collèges publics conforme aux dispositions de l'article L 213-2 du code de l'Education (Annexe 1 « Matrice des services »).
- Se donner des outils de compétence et d'expertise partagés afin d'élaborer des choix techniques dans un souci de cohérence.
- D'opérer le transfert de la maintenance informatique au Département à partir du 1 janvier 2016 et un tuilage jusqu'au 30 juin 2016.

Le champ d'intervention défini dans la présente convention se limite au matériel existant dans les établissements à la date du transfert et au matériel fourni ultérieurement par le Département. Toute acquisition de matériel supplémentaire ultérieure à l'initiative de l'établissement devra avoir fait l'objet d'une validation préalable avec le Département.

ARTICLE 2 : Organisation générale du dispositif

Les parties signataires conviennent que le dispositif de maintenance et d'assistance concernant les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les collèges publics du Département sera mis en œuvre dans les conditions suivantes :

a) Une plate-forme d'assistance utilisateur (Annexe 2 « Charte de bon usage et de sécurité de l'application de gestion de tickets BMC Remedy ITSM »).

L'Académie assure le niveau 1 d'assistance aux utilisateurs via une plate-forme d'assistance. Pour mener à bien sa mission de maintenance, le Département accède à l'outil de gestion de l'assistance (actuellement ITSM en version 7).

Le guichet unique accueille, par téléphone, formulaire web ou message électronique, les utilisateurs confrontés à une difficulté sur l'ensemble des équipements et applications (administratives ou pédagogiques), les aide à la résoudre ou les escalade vers les ressources du Département ou de l'Académie les plus adaptées.

Toute demande d'assistance informatique est retranscrite dans le logiciel de traçabilité des tickets de la plateforme, seul moyen reconnu pour valider une demande de service et en assurer son suivi.

b) La maintenance

L'assistance de proximité s'articule ainsi :

- Le Département, est chargé de garantir le maintien en conditions opérationnelles des équipements et réseaux des collèges publics et de procéder aux interventions rendues nécessaires par l'utilisation quotidienne des outils informatiques.

Le Département doit assurer la gestion du parc informatique dans sa globalité. Il assure totalement la maintenance du parc informatique pédagogique. En cas de dysfonctionnement du parc informatique administratif et lorsque la panne est d'origine matérielle, il est saisi par l'Académie, chargée du premier diagnostic.

Dans le cadre des demandes d'installations de matériels dans le respect de l'article 1 ou de logiciels, une anticipation de la requête conformément à l'annexe 3 «Cycle de vie du socle commun des ressources numériques pédagogiques» garantit le respect des délais ainsi que la qualité de la prestation nécessaire à la prise en compte du dossier.

Le Département dispose d'un contact dans chaque établissement en la personne du correspondant maintenance informatique (annexe 4 « Fiche action du correspondant maintenance ») désigné par le chef d'établissement à qui il rend compte de l'intervention réalisée.

Par ailleurs, chaque établissement dispose d'un gestionnaire réseau (annexe 5 « Fiche de mission du gestionnaire réseau ») en charge des actions opérationnelles non assurées par le Département telles que l'installation des logiciels non présents dans le socle commun. En cas de dysfonctionnement d'un poste suite à une installation de logiciel ou périphérique non décrit dans le référentiel, le Département réinstalle le poste sur la base du socle commun.

- Un réseau d'experts de l'Académie dispose de compétences dans les domaines des réseaux de sécurité, des applications métiers et de l'accompagnement aux usages du numérique. Les experts ont en charge, (voir annexe 1 «Matrice des services»), le maintien en condition opérationnelle des applications métiers et l'accompagnement de toutes les initiatives en faveur de l'usage du numérique en associant préalablement le Département pour tout ce qui relève de sa compétence.
- L'Académie veille au maintien en condition opérationnelle des applications métiers administratives et pédagogiques développées par l'Education Nationale en tant qu'éditeur., le Département est chargé de l'installation et des mises à jour pour la partie pédagogique.

ARTICLE 3 : Engagements de l'Académie

L'Académie s'engage à fournir au Département les moyens d'accès sécurisés à l'outil de gestion de l'assistance (actuellement logiciel ITSM en version 7) pour une pleine utilisation dans le cadre de ses compétences. Un processus de synchronisation basé sur un échange de mails formatés entre les plateformes d'assistance de l'Académie (ITSM Version 7) et le Département ou son prestataire est mis en place. La charte d'usage annexée à la convention (Annexe 2) sera signée par les différents utilisateurs habilités par le Département.

En cas de désaccord et/ou de non-respect de la charte, l'Académie se réserve le droit de reprendre les droits d'usage du logiciel ITSM accordés à l'utilisateur fautif.

Le correspondant maintenance informatique (annexe 4) de chaque établissement est le contact de l'assistance de proximité. Il est chargé du suivi des incidents et des tickets d'intervention dont il est l'initiateur.

L'Académie s'engage à pourvoir et maintenir dans chaque établissement un gestionnaire réseau (annexe 5). L'Académie s'engage à assumer le rôle du gestionnaire réseau en son absence.

L'Académie met annuellement à disposition du Département la liste des correspondants maintenance informatique et des gestionnaires réseau présents dans chaque établissement (en octobre).

Afin de permettre la maîtrise de la maintenance par le Département, l'Académie apporte le concours des experts du Rectorat pour accompagner la collectivité en cas d'évolution des architectures proposées par la collectivité.

L'Académie assurera jusqu'au 30 juin 2016 un accompagnement à la charge de la maintenance par le Département en mettant en place un dispositif de support téléphonique a minima avec possibilité d'intervention sur site en cas de besoin.

L'Académie met à disposition du Département un socle commun de ressources numériques pédagogiques, validées par le corps d'inspection. Dans le cadre des expérimentations, l'Académie peut doter un établissement de logiciels spécifiques, dont les prérequis et les conformités techniques sont validés par le Département. L'Académie tient compte des contraintes techniques et budgétaires du Département.

L'Académie garde la compétence en ce qui concerne les applications du réseau administratif, qu'elles soient sur les serveurs ou les postes de travail. Il en est de même pour le maintien en condition opérationnelle des serveurs de fichiers et pare-feux administratifs et l'administration des pare-feux pédagogiques, considérant les compétences en matière de sécurité de l'Académie (article 6).

L'Académie garde un rôle d'éditeur du logiciel Magret (mise à disposition des nouvelles versions, correction des anomalies, éditions des supports d'administration et des préconisations techniques) jusqu'à la mise en place par la collectivité d'un outil de substitution.

L'Académie garde la gestion de la messagerie académique dans sa globalité.

ARTICLE 4 : Engagements du Département

Le Département assure les compétences listées dans la « Matrice des services "annexe 1" notamment :

- La responsabilité de la fourniture, du maintien en conditions opérationnelles.
- L'installation des logiciels prévus dans le socle des ressources numériques pédagogiques validé par l'Académie compatibles avec le matériel en place. Tout autre besoin de l'établissement doit être validé par l'Académie et le Département.
- Le déploiement et la maintenance de tous les matériels (hors matériels des utilisateurs administratifs).
- La mise à disposition de l'Académie des matériels de remplacement pour changer un matériel défaillant du réseau administratif.

En cas de dysfonctionnement d'un poste suite à une installation de logiciel ou périphérique non décrit dans le référentiel, le Département réinstallera le poste avec le socle de base.

En ce qui concerne les infrastructures réseaux et les accès à internet, le Département doit mettre en place les éléments afin de garantir un fonctionnement nominal des applications, des postes et des serveurs.

Sur la base de la présente convention, le Département passera une convention avec chaque EPLE ou un chapitre sera ajouté à la convention d'objectifs passée avec l'EPLE.

ARTICLE 5 : Le partage des rôles et des responsabilités

L'Académie garde la compétence en ce qui concerne le réseau administratif ainsi que pour le maintien en condition opérationnelle des serveurs de fichiers et pare-feux administratifs dont l'Éducation Nationale est éditeur.

L'Académie garde la gestion de la messagerie académique dans sa globalité.

Le Département a la responsabilité de maintien en condition opérationnelle de tous les autres éléments.

La maintenance s'effectue dans le cadre des missions et compétences décrites dans la matrice des services – Annexe 1 de la convention.

ARTICLE 6 : 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 PSSIE (Politique des systèmes d'Information de l'Etat), la loi Informatique et Liberté de 78 et le RGS (Référentiel Général de Sécurité) en vigueur. (cf. site SSI de l'académie <https://ssi.ac-toulouse.fr>).

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

Le département et l'Académie s'engagent à s'informer mutuellement de façon factuelle dans les meilleurs délais de tout problème de sécurité ayant un impact sur le périmètre du département et des moyens à mettre en œuvre sur leur périmètre respectif. Sur ces alertes le Département et l'Académie s'engagent à mettre en œuvre les correctifs dans les règles de l'art.

L'Académie valide et si nécessaire contrôle la conformité des dispositifs de sécurité mis en place et le respect des règles de sécurité par rapport aux exigences citées.

ARTICLE 7 : Pilotage et évaluation du dispositif

Dans le cadre d'un comité de pilotage opérationnel, les parties échangent en continu sur l'efficacité et la pertinence du dispositif, et font le point sur son état d'avancement. Un comité technique se tient sur la base des bilans issus des plates-formes d'assistance académiques et départementales.

Par ailleurs, un comité départemental du numérique sera constitué et se réunira au moins une fois par an. Il sera composé a minima :

- du Président du Conseil départemental ou de son représentant,
- la Rectrice ou de son représentant,
- du Directeur Général ou de son représentant,
- du Chef du Service de l'Enseignement du Département,
- du Directeur des Systèmes d'information du Département,
- du Délégué Académique au Numérique de l'Académie,
- du Directeur du Système d'Information de l'Académie,
- d'au moins 5 principaux de collège,
- d'au moins 5 correspondants maintenance informatique ou gestionnaire réseau.

ARTICLE 8 : Durée et vie de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de quatre (4) années scolaires à compter de la rentrée 2015 (1er septembre 2015).

Elle est renouvelable par reconduction tacite.

Toute modification substantielle quant aux objectifs généraux et aux principes directeurs de la présente convention ou aux engagements des parties fait l'objet d'un avenant approuvé dans les mêmes formes que la présente.

Les modifications, ajouts ou suppressions d'annexes se font par accord exprès entre les autorités académiques et les services du Département sans que puissent être remis en cause les objectifs généraux et les principes directeurs de la présente.

ARTICLE 9 : Résiliation

La présente convention peut être dénoncée moyennant un préavis de 6 mois avant son échéance par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 10 : Litige

En cas de litige naissant de l'application de la présente convention, les parties signataires conviennent de rechercher un règlement amiable avant de s'en remettre aux juridictions compétentes.

Albi, le

Le Président du Conseil Départemental du
Tarn



Thierry CARCENAC

La Rectrice de l'Académie de
Toulouse
Chancelière des Universités



Hélène BERNARD

Annexe I – Matrice des services

RÉPARTITION DES COMPÉTENCES DE MAINTENANCE : DÉFINITION DES SERVICES

Objets de SI de l'EPLE	Explication de l'item	préconisation d'usage	Choix decision et acquisition	Installation / configuration	Maintien en condition opérationnelle	Assistance fonctionnelle (si pertinent au service)	Conseil / expertise
SERVICES INFRASTRUCTURE MATERIELLE ET EQUIPEMENTS							
Infrastructure réseau	Câblage, bâtes, équipements actifs réseau					sans objet	
Raccordement à Internet	Câblage, routeur/modem xDSL/FO					sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPLE dans l'EPLE	Serveurs					sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPLE hors l'EPLE	Ferme de serveurs, PaaS, ...					sans objet	
Équipement bureautique	Postes de travail, imprimantes, équipements nomades, TBI, Vidéoopr					sans objet	
SERVICES STRUCTURANTS							
Service d'authentification	ARENA, ATEN, SDET (ENT)						
Service d'annuaire	AAF, SDET (ENT)						
Service d'accès au réseau administratif (authentification) : Annuaire EPLE							
Service d'accès au réseau pédagogique (authentification) : Annuaire EPLE	Gestion des comptes par le gestionnaire réseau de l'EPLE		sans objet (1)				
Service de sécurisation administratif (filtrage, pare-feu)	Pare-feux, logiciels de filtrage (AMON, ...)						
Service de sécurisation pédagogique (filtrage, pare-feu)	Pare-feux, logiciels de filtrage (PFS, SLIS, ...)			(6)			
Protection anti-virus et anti-malware : Antivirus	Visual de l'EN sur la paramétrage et consoles de supervision			(6)			
SERVICES RENDUS AUX UTILISATEURS (Administratif)							
Service de stockage utilisateur	HORUS		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone	Messagerie académique, forum, ...						
Ajout et remplacement des matériels (6)	Dont transfert des données (messagerie, données locales)		sans objet				
Mise à disposition des logiciels	messagerie, navigateurs, suite bureautique, client d'inventaire, ...		OL ou Etab				
SERVICES RENDUS AUX UTILISATEURS (Pédagogique)							
Service de stockage utilisateur	MAGRET		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone	messagerie interne et instantanée, forums, ... fourni par MAGRET		sans objet (1)				
Ajout ou remplacement des matériels (6)	Dont transfert des données		sans objet			sans objet	
Mise à disposition des logiciels du catalogue applicatif (2)			OL ou Etab				
Mise à disposition des logiciels hors catalogue applicatif (2)		Etab	Etab	Etab	Etab	Etab	
Service de publication	MAGRET		sans objet (1)				
Service de recherche documentaire	BCD/PMB		OL ou Etab				
SERVICES DE CONTINUITÉ ET DE QUALITÉ (7)							
Service de sauvegarde des données administratives	Annuaire, messagerie, applications métiers et documents						
Service de sauvegarde des données pédagogiques	Annuaire et documents						
Service de supervision administratif et pédagogique	Possibilité de consultation de l'EN						
Service de gestion des journaux	Possibilité de consultation de l'EN						
Service d'inventaire gestion de parc	Possibilité de consultation de l'EN					sans objet	
SERVICES MÉTIER ENSEIGNEMENT							
Elaboration du socle des applications à usage pédagogique (2)	Catalogue applicatif		sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	
SERVICES MÉTIER VIE SCOLAIRE							
Gestion des absences, notes, livrets : logiciel EN	Téléservices (Siècles Notes et Absence)						
Gestion des absences, notes, emploi du temps, livrets, cahier de texte : logiciels privés	Privés (Pronote, Mollère, ...)		OL ou Etab (4)	OL ou Etab	OL ou Etab	sans objet (3)	
Interfaces bases académiques et logiciels de vie scolaire	SECLE vers éditeurs privés						
SERVICES MÉTIER GESTION ADMINISTRATIVE							
Gestion financière (SI paie contrats aidés inclus) de l'EPLE	GFC, GOSPEL, MAGN, EGMVO						
Gestion des élèves	SECLE						
Gestion des structures et services	STS-WEB						
Gestion de la restauration logiciels EN	Presto, GTI						
Gestion de la restauration logiciels privés	Turbo-sof, Aïssa, ...		OL ou Etab (4)	OL ou Etab	OL ou Etab	sans objet (3)	sans objet (3)
Gestion logistique (téléphonie, chauffage, alarme, ...)							

(1) Fourni par Magret ou Hous

(2) Catalogue applicatif basé sur des logiciels libres et/ou gratuits. En cas de besoin de logiciels payants l'achat sera fait soit par l'EPLE soit par la collectivité.

(3) L'assistance fonctionnelle est d'entretien faite par l'éditeur auprès de l'EPLE

(4) Si l'établissement fait l'achat, il doit assurer son installation et son maintien en condition opérationnelle

(5) Pré-configuration effectuée par CL et Post-configuration assurée par l'EN (MANE)

(6) L'installation et la configuration du logiciel Antivirus, si fourni par l'Académie, sur les postes de travail est réalisée automatiquement par scripts fournis aussi par l'Académie

(7) Ces services étant peu développés, la collectivité choisira de les conserver en l'état ou de les développer.

(8) Mise en condition opérationnelle des matériels avec transfert de la messagerie, des données locales si remplacement

	EN (Services académiques, Etablissement)
	CL (Collectivité Locale) ou prestataire
	CL (Collectivité Locale) + EN
	CL ou Etablissement
	Etablissement

	Enoncé	Remarque
AAF	Annuaire Académique Fédérateur	
AMON	Pare-feu utilisé par le réseau administratif	
ATEN	Accès aux Téléservices de l'Éducation Nationale	Géant d'authentification proposé aux parents et aux élèves
BCDI	Bibliothèque du CDI	C'est un SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
EGMVO	Logiciel de gestion de l'inventaire des Immobilisations de l'établissement	Logiciel Privé
GFC	Gestion Financière et Comptable	Logiciel EN
GOSPEL	Gestion Optimisée et Sécurisée de la Paie en Etablissement	Logiciel EN
GTI	Gestion des Tickets Informatisée	
HORUS	Service de fichier administratif	
MAGN	Indemnisation des Jours et remboursement des frais de déplacement	Logiciel EN
MAGRET	Modules d'Aide à la Gestion des Réseaux d'Etablissements	
PMB	ProMyBibli (nom de la première version de PMB)	C'est un SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
PRESTO	PREstations et STOCKS	Logiciel de gestion des coûts en restauration
SDET	Schéma Directeur des Espaces Numériques de Travail	Schéma directeur des ENT
SECLE	Système d'Information pour les Elèves en Collèges et Lycée et pour les Etablissements	
STS	Structures et Services	Permet de gérer la structure de l'établissement (divisions et groupes)
TBI	Tableau Blanc Interactif	
VNI	Vidéo Projecteur Interactif	

Annexe II – Charte d'utilisation de la plate-forme d'assistance

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 diffusé 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.

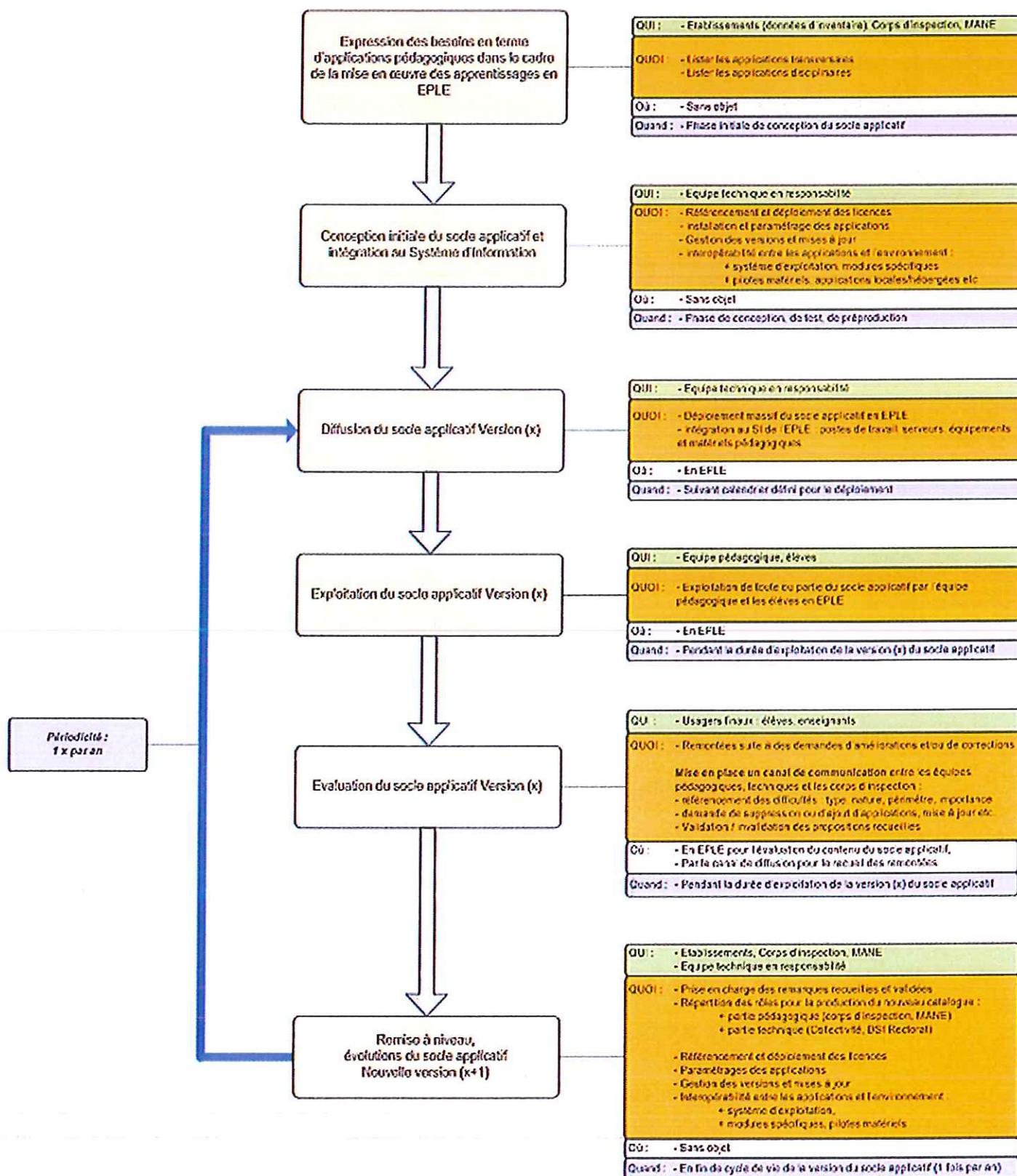
3.1 Disponibilité des ressources informatiques

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.

Annexe III – Cycle de vie du socle commun des ressources numériques pédagogiques



Annexe IV – 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 extérieurs 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 V –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 à la maîtrise fonctionnelle 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'EPLÉ,
- 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 :
 - o 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 standards, libres et/ou gratuits validés et proposés par l'académie à tous les établissements.
 - o Le gestionnaire réseau a la possibilité de paramétrer et adapter ces logiciels, selon le contexte local de l'établissement.
 - o 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.