

CONVENTION

ENTRE

L'Académie de Toulouse, 75 rue Saint-Roch 31400 Toulouse représentée par Madame Hélène BERNARD, Rectrice, dûment habilitée à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée "l'Académie ",

ET

Le Département des Hautes-Pyrénées dont le siège est situé à l'Hôtel du Département, 6 rue Gaston Manent, BP 1324, 65013 Tarbes cedex 9, représenté par Monsieur Michel PÉLIEU, Président du Conseil départemental, spécialement habilité(e) à cet effet en vertu d'une délibération de la commission permanente en date du **27 AVR. 2015**

Ci-après dénommé "Le Département",

IL EST ETABLI LA CONVENTION SUIVANTE.

PREAMBULE

Le Département des Hautes-Pyrénées est engagé depuis de nombreuses années dans la mise à disposition des infrastructures nécessaires aux usages numériques éducatifs et à leur développement au sein des collèges publics :

- fourniture de l'accès au très haut débit via le réseau fibre optique départemental ;
- mise à niveau des réseaux informatiques ;
- fourniture d'équipements informatiques, audiovisuels,
- mise en œuvre de l'ENTmip (Environnement Numérique de Travail Midi-Pyrénées) dans le cadre d'un partenariat associant la Région, l'Académie, 7 Départements de Midi-Pyrénées et depuis 2011 la DRAAF.

L'article 213-2 du Code de l'Education conduit à un renforcement de cette action dans les collèges publics, en confiant au Département 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, le Département est chargé de :

- garantir un maintien en conditions opérationnelles des équipements et réseaux des collèges publics ;
- mettre en place des équipements et des architectures techniques adaptées ;
- permettre un développement harmonieux des usages, notamment pédagogiques, et proposer une réponse adaptée aux besoins innovants et émergents.

Le dispositif déployé par le Département est conçu et mis en place en partenariat avec l'Académie et les collèges qui en sont les bénéficiaires.

Son opérationnalité repose sur l'engagement de ces trois parties et leur étroite coopération, chacun d'eux contribuant au projet :

- dans le respect de ses 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 un avenant aux conventions du dispositif Département / Collèges qui sera soumis pour approbation à chacun d'eux.

Aussi, dans le cadre des compétences partagées posées par la loi pour la refondation de l'Ecole, l'Académie et le Département ont souhaité coordonner leurs actions et décident en conséquence de :

- définir une nouvelle répartition des responsabilités et une nouvelle organisation de la maintenance du parc informatique des collèges publics conforme aux dispositions l'article 213-2 du Code de l'Education.
- coordonner leurs compétence et expertises afin d'élaborer des choix techniques dans un souci de cohérence, rationalisation et économies ;
- d'opérer le transfert de la maintenance définie par la présente convention au Département le 1^{er} septembre 2015.

I - OBJET ET CHAMP DE LA CONVENTION

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention vise à acter l'engagement solidaire de l'Académie et du Département pour le déploiement du dispositif ainsi qu'à fixer les responsabilités et rôles de chacun.

Les engagements contractés par le Département avec les collèges publics et l'Académie ont pour but de garantir l'efficacité et la synergie des actions mises en œuvre par le Département et l'Académie, en faveur des usages numériques dans les collèges publics.

L'ENT est géré selon des dispositions spécifiques non incluses dans la présente Convention.

Article 2 : Principes de gouvernance

La coopération entre le Département et l'Académie est fondée sur les principes suivants :

- le déploiement d'un dispositif destiné à tous les collèges relevant de la compétence départementale et listés en annexe 1.
La spécificité des réseaux informatiques des 3 cités scolaires composées d'un collège et d'un lycée pourra justifier le transfert de la maintenance de leurs infrastructures et équipements informatiques à la Région Midi-Pyrénées. Ce transfert s'effectuera selon des modalités arrêtées dans les conventions de gestion des cités scolaires et la convention entre l'Académie et la collectivité dont la cité relèvera en terme de maintenance informatique.
- une mise en œuvre de ce dispositif adapté aux besoins des collèges et de leurs usages ;
- un partage de l'activité respectant les prérogatives de chacun. La Matrice des services, annexe 2 à la Convention, précise la répartition des interventions et des responsabilités entre le Département, l'Académie et les collèges;

Dans chaque collège le chef d'établissement désigne un « correspondant maintenance informatique » en charge de l'interface avec le dispositif départemental (responsabilité des relations opérationnelles avec la DSI).

Article 3 : Cadres référentiels des équipements et services

Référentiel « Equipements »

La standardisation des configurations, équipements et réseaux est une condition de la qualité du service apportée aux collèges et aux utilisateurs. Celle-ci est assurée par la définition d'un « Référentiel équipements », suffisamment large pour permettre que soit apportée une réponse adéquate aux besoins exprimés. Ce référentiel constitue l'annexe 3 à la présente Convention.

Le Département a la charge de l'élaboration, de l'actualisation, de la publication et de la mise en œuvre de ce référentiel. Il consulte l'Académie dans ce cadre, chargée de recenser et prioriser les besoins des collèges en lien avec leurs usages dans les domaines pédagogiques, éducatifs et administratifs.

Il définit la nature, le type et les services associés des équipements fournis et maintenus.

Catalogue « Logiciels » et services numériques

L'Académie est responsable de la mise en œuvre et de la maintenance de toutes les applications concourants au fonctionnement des services administratifs des établissements.

Il incombe au Département de valider la capacité technique du système d'information à supporter l'offre applicative soumise.

L'Académie met à disposition un catalogue de logiciels pédagogiques appelé « socle commun des ressources numériques pédagogiques », validé par les corps d'inspection.

Ce socle applicatif installé par le Département pour l'année n sera établi pour la fin de l'année scolaire n-1 et actualisé annuellement par les services académiques à partir de l'ensemble des logiciels agréés, demandés et utilisés par les collèges. L'Académie tient compte des éventuels impacts et contraintes techniques et budgétaires du Département pour l'élaboration de ce socle applicatif.

Les applications du socle sont mises à disposition de l'ensemble des établissements sous réserve, si nécessaire, de la justification par chacun d'eux des droits d'usages attachés. La responsabilité attachée à l'acquisition des droits d'usages des logiciels pédagogiques, plus généralement de tous les logiciels non fournis par le Département, incombe aux chefs d'établissement seuls habilités à valider leur installation.

Dans le cadre d'actions d'expérimentation, l'Académie est susceptible de doter les établissements de logiciels spécifiques, dont les prérequis et les conformités techniques sont validés au préalable par le Département.

Article 4 : Une plate-forme d'assistance utilisateurs

L'Académie assure aux utilisateurs autorisés par elle en établissement l'accès et la fourniture d'une plateforme unifiée d'assistance de premier niveau. Cette plateforme sera calibrée de façon à recevoir l'ensemble des appels couvrant aussi bien les besoins « métiers » (usages numériques, SI administratif) que les aspects techniques (demandes de dépannage, incidents, ...).

Une interface avec la DSI du Département permettra de lui transmettre la prise en charge des demandes relevant de son périmètre d'intervention défini en annexe 1.

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 par l'Académie d'abandonner ce dispositif, le Département devra en être informé au plus tard 6 mois avant la fin du dispositif.

II-SERVICE DE MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES ARCHITECTURES

« La maintenance vise à maintenir ou à rétablir un bien dans un état spécifié afin que celui-ci soit en mesure d'assurer un service déterminé » (définition AFNOR)

La maintenance s'effectue dans le cadre des périmètres des missions et compétences décrites dans la matrice des services – Annexe 2 de la convention.

Article 1 La maintenance

L'assistance de proximité s'articule autour de :

- **Pour le Département**, d'une équipe d'experts et de techniciens de la DSI suffisamment dimensionnée pour être en capacité d'assurer les tâches incombant au Département comme mentionnées dans la « Matrice des services » jointe en annexe.

Pour l'Académie :

- d'un réseau d'experts disposant de compétences dans les domaines des réseaux de sécurité, des applications métiers et de l'accompagnement aux usages du numérique. Ces experts ont en charge le maintien en condition opérationnelle des applications et des environnements métiers dont l'Education Nationale ou le Rectorat est éditeur : suite Eole, applications métiers administratives, logiciel Magret. Ils accompagnent toutes les initiatives en faveur de l'usage du numérique en s'associant préalablement au Département pour tout ce qui relève de sa compétence.
- d'une équipe de techniciens suffisamment dimensionnée pour être en capacité d'assurer les tâches incombant à l'Académie comme mentionnées dans la « Matrice des services » jointe en annexe.

- **Pour chaque collège**, d'un « correspondant maintenance informatique », l'interlocuteur des équipes du Département et d'un gestionnaire réseau dont les tâches sont décrites à l'annexe 5.

ARTICLE 2 Engagements des cosignataires

L'Académie

L'Académie apporte à titre gratuit le concours de ses experts pour accompagner la mise en place de l'équipe de techniciens support du Département (transfert des compétences fonctionnelles et techniques) puis pour assurer un rôle de conseil et d'expertise auprès des intervenants au bénéfice du dispositif général.

L'Académie apporte à titre gratuit le concours de son équipe d'experts et de techniciens pour assurer les compétences qui lui sont confiées dans le cadre de la « Matrice des services » (annexe 2), notamment :

- la responsabilité de la fourniture et de la maintenance des applications de gestion du SI administratif, applications nationales qu'elles soient sur les serveurs ou les postes de travail.
- le maintien en condition opérationnelle des serveurs de fichiers et pare-feu administratifs ainsi que des postes informatiques des utilisateurs administratifs ;
- le maintien en condition opérationnelle du pare-feu pédagogique.

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

L'Académie assure la gestion des identités (annuaire fédérateur) ainsi que la gestion des utilisateurs (identifiants et mots de passe), des groupes et des partages.

L'Académie mettra à disposition pour la fin de l'année scolaire de l'année n-1, un socle applicatif pédagogique pour l'année n, validé par le corps d'inspection.

Dans le cadre des expérimentations pédagogiques (hors projet communs) validées par l'Académie, celle-ci dotera les collèges des logiciels spécifiques ou services nécessaires.

L'Académie met à disposition les ressources humaines adaptées à l'accompagnement au changement dans les collèges : pilotage du projet numérique d'établissement, formation, fonctionnement en mode-projet pour transition, mutation technologique ...

L'Académie assure à chaque collège les moyens nécessaires au maintien ou à la mise en place d'un gestionnaire réseau, d'un correspondant maintenance informatique.

L'Académie s'engage à fournir :

- annuellement (en octobre) la liste des correspondants maintenance informatique en poste dans chaque collège ;
- annuellement (en octobre) la liste des gestionnaires de réseau en poste dans chaque collège.
- l'Académie fournit :
- une fiche d'action « correspondant maintenance informatique » (annexe 4 de la convention) ;
- une fiche de mission « gestionnaire réseau » (annexe 5 de la convention).

L'Académie s'engage à fournir gratuitement au Département pour une pleine utilisation dans la limite de ses compétences, les moyens d'accès sécurisés à la plateforme de maintenance mentionnée à l'article I.4 de la Convention. Une charte d'utilisation, annexe 6 de la convention, formalisera les modalités d'usage de cette plateforme.

L'Académie définit la politique de sécurité conformément aux modalités décrites au chapitre III de la Convention.

Le Département

Le Département apporte à titre gratuit le concours de son équipe d'experts et de techniciens pour assurer les compétences qui lui sont confiées dans le cadre de la « Matrice des services » (annexe 2), notamment :

- La responsabilité de la fourniture, du maintien en conditions opérationnelles et de l'accès de tous les éléments actifs et passifs constitutifs des réseaux informatiques ;
- L'installation des logiciels prévus dans le socle applicatif validé par l'Académie compatibles avec le matériel en place. Tout autre besoin de l'établissement devra être validé par l'Académie et le Département.
- La fourniture des matériels informatiques dont la nature est référencée en annexe 3. En cas d'acquisition, il en garde la pleine propriété.
- Le déploiement et la maintenance de tous les matériels (hors matériels des utilisateurs administratifs).
- La mise à disposition pour l'Académie de pièces de remplacement pour le matériel hors garantie du réseau administratif.

Pour les matériels acquis sur fonds propres des collèges après le 1^{er} septembre 2015 une validation préalable de la commande par le Département sera nécessaire pour, après leur enregistrement dans sa base inventaire de gestion de parc, pouvoir bénéficier de la maintenance par ses services.

Le Département a la charge de l'actualisation des annexes 1, 2 et 3 de la Convention. Il consulte l'Académie dans ce cadre.

Le Département applique la politique de sécurité élaborée par l'Académie conformément aux modalités décrites au chapitre III de la Convention.

III-Sécurité des systèmes d'information

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

Les systèmes d'information ouverts de plus en plus vers l'extérieur doivent opérer dans un cadre sécurisé et maîtrisé. Dans ce domaine, le service public d'éducation doit se montrer exemplaire.

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 de 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'il nomme et mandate pour mettre en place la politique de sécurité des systèmes d'information en conformité avec la PSSIE (Politique de Sécurité 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 définie par l'Académie et s'engage à faire respecter cette politique par ses intervenants.

Sa responsabilité ne pourra être engagée si des initiatives émanant sans son accord des chefs d'établissement fragilisaient la sécurité des réseaux des établissements (réseau wifi, ouverture de ports, connexion de matériels personnels, ...).

L'Académie contrôle la conformité des dispositifs de sécurité mis en place et le respect par le Département et les collèges des règles de sécurité par rapport aux exigences citées.

IV Pilotage et évaluation du dispositif

Les parties s'engagent à échanger régulièrement sur l'efficacité et la pertinence du dispositif et à faire le point sur son état d'avancement lors de réunions organisées à l'initiative de l'Académie ou du Département et ce, notamment sur la base des bilans issus du guichet de la plate-forme d'assistance.

Par ailleurs, un comité d'évaluation sera constitué et se réunira au moins une fois par an. Il sera composé à minima de :

- La Rectrice ou son représentant ;
- le Président du Conseil Départemental ou son représentant ;
- le Directeur Académique des Services de l'Education Nationale ;
- le Directeur de l'Education du Département ;
- le Délégué Académique au Numérique de l'Académie ;
- les Directeurs des Systèmes d'Information de l'Académie et du Département ;
- au moins 5 principaux de collège ou de la cité scolaire gérée par le Département ;
- au moins 5 correspondants maintenance informatique et gestionnaires de réseau de collège ou de la cité scolaire gérée par le Département ;

V Durée et validité de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de quatre (4) années scolaires à compter de la rentrée 2015 (1^{er} septembre 2015). Elle est renouvelable par reconduction tacite.

La validité de la convention est engagée sur le périmètre défini lors de la signature et particulièrement sur la matrice des services jointe en annexe.

VI Résiliation

La présente convention pourra être résiliée par l'une ou l'autre des parties en cas de non-respect d'une ou plusieurs de ses clauses, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de six mois resté sans effet.

VII 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 d'exécution sont ajoutées, supprimées ou modifiées par accord entre l'Académie et les services du Département.

Les notes et procédures d'application sont ajoutées, supprimées ou modifiées, selon leur nature, par l'autorité administrative (services du Département ou de l'Académie) qui a la responsabilité du service ou du domaine concerné.

VIII Litige

En cas de litiges sérieux naissant de l'application de la présente Convention, les parties signataires conviennent d'épuiser toutes les formes de règlement amiable avant de s'en remettre aux juridictions compétentes.

En cas de non-respect par le Département de la charte d'utilisation de la plateforme de maintenance, l'Académie se réserve le droit de suspendre les accès au service.

Fait en 3 exemplaires à Toulouse, le 5 JUIN 2015

Le Président du Conseil Départemental



Michel PÉLIEU

La Rectrice de l'Académie de Toulouse
Chancelière des Universités



Hélène BERNARD

Liste des annexes

1. Liste des collègues
2. Matrice des services
- 2^{bis} Périmètre « utilisateur administratif »
3. Référentiel équipements
4. Fiche action « correspondant maintenance informatique »
5. Fiche de mission « gestionnaire de réseau »
6. Charte d'utilisation de la plateforme de maintenance

ANNEXE 1 : LISTE DES COLLEGES

PUBLICS HAUTS-PYRENEENS

Collèges	Communes
René Billères*	Argelès Gazost
Marechal Foch	Arreau
Blanche Odin	Bagnères de Bigorre
Gaston Fébus	Lannemezan
La Serre de Sarsan* **	Lourdes
La Barousse	Loures Barousse
Trois Vallées	Luz Saint Sauveur
Jean Jaurès	Maubourguet
Haut Lavedan	Pierrefitte Nestalas
Paul Valéry	Séméac
Beaulieu	St Laurent de Neste
Desaix	Tarbes
Victor Hugo	Tarbes
Pyrénées	Tarbes
Massey	Tarbes
Voltaire	Tarbes
Paul Eluard	Tarbes
Val d'Arros	Tournay
Astarac Bigorre	Trie sur Baïse
Pierre Mendes-France*	Vic en Bigorre

* cités scolaire

** dont annexe du Lapacca

ANNEXE 2 : MATRICE DES SERVICES

Objets du SI de l'EPLE	Explication de l'item	préconisation d'usage	Choix décision et acquisition	Installation / configuration	Maintien en condition opérationnelle	Assistance fonctionnelle (si pertinent au service)	Conseil / expertise
SERVICES INFRASTRUCTURE MATERIELLE ET ÉQUIPEMENTS							
Infrastructure réseau (câblage, actifs réseaux)						sans objet	
Raccordement à internet (câblage, routeur ...)						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 (serveurs, PaaS...)						sans objet	
Équipement bureautique (postes de travail, imprimantes outils nomades, TBI, VNI ...)	Vision uniquement matérielle de l'équipement					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)							
Service de sécurisation pédagogique (filtrage, pare-feu)	Post-configuration assurée par la MANE						
Protection antivirus et anti malware : Antivirus	Visuel de l'EN sur la paramétrage et consoles de supervision						
SERVICES RENDUS AUX UTILISATEURS (Administratif)							
Service de stockage utilisateur	HORUS		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone (messagerie, forums...)	Messagerie académique						
Ajout et remplacement des matériels (postes, serveurs, imprimantes, système d'exploitation ...)	Dont transfert des données (messagerie, données locales)		sans objet				
Mise à disposition des logiciels (messagerie, navigateurs, suite bureautique, client d'inventaire, ...)			CL ou Etab				

SERVICES RENDUS AUX UTILISATEURS (Pédagogique)									
Service de stockage utilisateur	MAGRET				sans objet (1)				
Service de communication asynchrone (messagerie interne et instantanée, forums...)	MAGRET				sans objet (1)				
Ajout ou remplacement des matériels (postes, serveurs, imprimantes, système d'exploitation, ...)	Dont transfert des données								sans objet
Mise à disposition des logiciels (appl. pédagogique, navigateurs, suite bureautique, client d'inventaire, ...)	Suivant catalogue applicatif (2)				CL ou Etab				
Mise à disposition des logiciels hors catalogue applicatif	Hors catalogue applicatif (2)	Etab			Etab			Etab	Etab
Service de publication	MAGRET				sans objet (1)				
Service de recherche documentaire	BCDIPMB				CL ou Etab				
SERVICES DE CONTINUITÉ ET DE QUALITÉ									
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 (infrastructure matérielle, services, ...)	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	Catalogue applicatif (2)				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 (Promote, Moïre, ...)				CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)
Interfaces bases académiques et logiciels vie scolaire	SECLE vers éditeurs privés								

SERVICES METIER GESTION ADMINISTRATIVE				
Gestion financière (S) paie contrats aidés inclus de l'EPL		GFC, GOSPEL, MAGN, EGIMMO		
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-self, Aise, ...		
Gestion logistique (téléphonie, chauffage, alarme, ...)				

- (1) Fourni par Magret ou Horus
 (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'EPL ou par la collectivité.
 (3) L'assistance fonctionnelle est directement faite par l'éditeur auprès de l'EPL
 (4) Si l'établissement fait l'achat, il doit assurer son installation et son maintien en condition opérationnelle

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'Education Nationale	Gaîchet d'authentification proposé aux parents et aux élèves
BCDI	Bibliothèque du CDI	C'est un SGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
EGIMMO	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	Serveur de fichier administratif	
MAGN	Indemnisation des jurs et remboursement des frais de déplacement	Logiciel EN
MAGRET	Modules d'Aide à la Gestion des Réseaux d'Etablissements	
PMB	PipMyBibi (nom de la première version de PMB)	C'est un SGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
PRESTO	PRÉSTATIONS et STOCKS	Logiciel de gestion des coûts en restauration
SDET	Schéma Directeur des Espaces Numériques de Travail	Schema 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 2 BIS : PERIMETRE UTILISATEURS ADMINISTRATIFS

Utilisateurs	Utilisateurs administratifs	Autres
Equipe direction	X	
Equipe gestion	X	
PC pointage restauration		X
PC Cuisinier	X	
ATTE (poste métier type accueil, maintenance)	X	
ATTE (poste lien intranet CG)		X
Infirmière	X	
Médecin scolaire	X	
Psychologue scolaire	X	
Conseiller orientation	X	
Vie scolaire	X	
CDI		X
Professeurs		X
Elèves		X
Eventuels postes dédiés aux parents		X

ANNEXE 3 : REFERENTIEL EQUIPEMENTS

Liste des typologies de matériels informatiques pris en charge par le Département avec les extensions de garanties, licences et services associées.

- Serveurs
- Onduleurs
- KVM
- Switchs
- Pack dotation* (UC + moniteur avec HP + souris filaire + clavier filaire + câble antivol)
- Pack dotation* (UC + moniteur sans HP + souris filaire + clavier filaire + câble antivol)
- Moniteur remplacement*
- Souris unitaire remplacement*
- Clavier unitaire remplacement*
- Ordinateur portable *
- Imprimante n/b*
- Imprimante couleur*
- Copieur (scanner photocopieur imprimante NB)
- Copieur (scanner photocopieur imprimante Couleur)
- Vidéoprojecteur mural ou plafond ultra courte focale*
- Vidéoprojecteur interactif mural ou plafond ultra courte focale*
- Accessoire VDI (tablettes prise de main à distance et boîtier de vote)*
- Vidéoprojecteur portable*

*pour des acquisitions sur fonds propres par les EPLE, les spécificités techniques et les éventuels services associés ou extensions des durées de garantie seront détaillés sur demande au Département

ANNEXE 4 : 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 de tutelle, 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 ;
- Equipe pédagogique ;
- Equipe 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 5 : FICHE DE MISSION DU GESTIONNAIRE RESEAU

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'EPLE.
 - 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 préconisé 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 6 / CHARTE DE BON USAGE ET DE SECURITE DE L'APPLICATION DE GESTION DE TICKETS BMC REMEDY ITSM

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.

A : le : / /

Nom du signataire :

Prénom du signataire :

Adresse mail :

Collectivité de rattachement du signataire :

Fonction au sein de la Collectivité de rattachement :

Signature

