CONVENTION DE PARTENARIAT

pour le maintien en condition opérationnelle des infrastructures et équipements numériques dans les collèges du Lot

ENTRE :

L'Académie de Toulouse, 75 rue Saint Roch 31400 Toulouse, représentée par Madame Hélène BERNARD, Rectrice, ci-après dénommée « l'Académie »,

D'UNE PART,

ET :

Le Département du Lot représenté par Monsieur Serge RIGAL, Président, ci-après dénommé le « Département ».

D'AUTRE PART,

Vu le Code de l'Education ;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu la délibération de la Commission Permanente du 28 mai 2015 approuvant la convention

Il **est convenu ce qui suit**

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.

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 des articles L 213-2, L211-8 et L442-9 du code de l'Education (matrice « répartition des compétences » en annexe)
- 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 pour la rentrée 2015. Les modalités du tuilage et de la montée en charge sont détaillées en annexe.

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 du Lot sera mis en œuvre dans les conditions suivantes :

a) Une plate-forme d'assistance utilisateur :

L'Académie met à la disposition du Département son guichet d'accueil et sa plateforme de gestion de l'assistance (actuellement ITSM en version 7, produit EN jusqu'à 2020).

Le guichet 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 résoudre ou les oriente vers les ressources du Département ou de l'Académie les plus adaptées.

Toute demande d'intervention technique est formulée ou retranscrite dans le logiciel de traçabilité des tickets de la plateforme, seul moyen reconnu pour valider une demande de service et en assurer la traçabilité.

b) La maintenance

La maintenance de proximité s'articule autour :

- Du Département chargé de faire fonctionner les réseaux administratifs et pédagogiques, d'installer les applications pédagogiques, de remettre à niveau les logiciels de base et de procéder aux interventions rendues nécessaires par l'utilisation quotidienne des outils informatiques. Il devra assurer la maintenance et la gestion du parc informatique.

- D'un correspondant maintenance informatique désigné par le chef d'établissement qui centralise et relaie l'information aux acteurs concernés. Il est le correspondant privilégié pour l'assistance de proximité et est chargé du suivi des incidents et des tickets d'intervention.

- D'un gestionnaire réseau dans chaque établissement qui a en charge des actions opérationnelles non assurées par le Département. 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.

- D'un réseau académique d'experts qui disposent de compétence 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 matrice des services), en complémentarité avec les équipes du Département, le maintien en condition opérationnelle des applications métiers et l'accompagnement de toutes les initiatives en faveur de l'usage du numérique.

ARTICLE 3 : Engagements de l'Académie

L'Académie s'engage à fournir au Département les moyens d'accès sécurisé au logiciel ITSM (actuellement version 7) pour une pleine utilisation dans le cadre de ses compétences. Le processus de communication entre les plateformes d'assistance de l'Académie et du Département est détaillé dans l'annexe plate-forme. La signature d'une charte d'usage d'utilisation de la plateforme académique est demandée aux différents utilisateurs habilités par le Département. Charte annexée à la convention

En cas de désaccord et/ou de non-respect de la charte, l'Académie se réserve le droit de reprendre les droits d'usage de la plateforme.

L'Académie s'engage à installer les postes, les imprimantes, les serveurs et les logiciels du réseau administratif.

L'Académie s'engage à communiquer au Département la liste des correspondants maintenance, des gestionnaires réseau et des experts. L'Académie s'engage à assumer le rôle du gestionnaire réseau en l'absence de ce dernier.

Afin de permettre la maîtrise de la maintenance par le Département, l'Académie apporte le concours des experts pour :

- former l'équipe du Département avant le 1 septembre 2015 et dont les modalités sont détaillées en annexe
- assurer un rôle de conseil et d'expertise dans la mise en œuvre de la maintenance
- accompagner la collectivité en cas d'évolution des architectures proposées par la collectivité.
- permettre le transfert du savoir-faire durant une période de tuilage allant jusqu'au 31 décembre 2015 et dont les modalités sont détaillées en annexe.

L'Académie mettra à disposition un socle commun de ressources numériques pédagogiques, validé par le corps d'inspection. Dans le cadre des expérimentations, l'Académie dotera l'établissement de logiciels spécifiques dont les prérequis et la conformité techniques sont validés par le Département suivant les procédures de qualifications qu'il a prescrites (jointes en annexe) L'Académie tient compte des contraintes techniques et budgétaires du Département.

ARTICLE 4 : Engagements du Département

Le Département apporte le concours d'une équipe de techniciens support chargée de la maintenance des infrastructures et équipements informatiques des collèges dans les limites décrites en annexes.

Le Département s'engage à installer les logiciels prévus dans le catalogue 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.

Sur la base de la présente convention, un chapitre sera ajouté à la convention-cadre signée avec chaque 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'Education Nationale est éditeur.

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 ce que la collectivité mette en place un outil de substitution.

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 définie 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.

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 à minima :

- du résident du Département ou de son représentant
- de la Rectrice ou de son représentant
- du Directeur général ou de son représentant
- du Directeur de l'Education du Département,
- du Directeur de l'Informatique du Département
- du Délégué Académique au Numérique de l'Académie,
- du Directeur du Système d'Information de l'Académie,
- d'au moins 3 principaux de collège,
- d'au moins 2 correspondants maintenance informatique et/ou gestionnaires réseau.

ARTICLE 8 : Liste des annexes

1. Matrice des services
2. Référentiel des prestations de l'Académie
3. Référentiel des prestations du Département
4. Modalité de tuilage / formation / transfert de compétences
5. Socle applicatif pédagogique et cycle de vie

6. Fiche Action du Correspondant Maintenance informatique
7. Fiche de Mission du Gestionnaire Réseau
8. Procédure de validation expérimentations/évolutions
9. Charte d'usage de la plateforme d'Assistance
10. Protocole d'exploitation de la plateforme
11. Architecture réseau de chaque collège.

ARTICLE 9 : 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 (1er 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 matrice des services de l'article 4.

ARTICLE 10 : Résiliation

La présente convention pourra être résiliée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de six mois.

ARTICLE 11 : Litige

En cas de litige sérieux 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

Toulouse, le

Le Président du Département

Serge RIGAL

La Rectrice de l'Académie de Toulouse
Chancelière des Universités

Hélène BERNARD

Annexe 1 - Matrice des services : Répartition des compétences de maintenance

Objets du 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 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 (ferme de serveurs, PaaS, ...)						sans objet	
Equipement 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 pédagogie (filtrage, pare-feu)	Post-configuration assurée par la MANE						
Protection antivirale 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 instantannée, 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**	**Etab**	
Service de publication	MAGRET		sans objet (1)				
Service de recherche documentaire	BCDI/PMB		**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						

Maj 03/04/2015

Objets du 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
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	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, Molière, ..)		CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)	
Interfaces bases académiques et logiciels vie scolaire	SIECLE vers éditeurs privés						
SERVICES MÉTIER GESTION ADMINISRATIVE							
Gestion financière (SI paie contrats aidés inclus) de l'EPLE	GFC, GOSPEL, IMAGIN, EGIMMO						
Gestion des élèves	SIECLE						
Gestion des structures et services	STS-WEB						
Gestion de la restauration logicels EN	Presto, GTI						
Gestion de la restauration logiciels privés	Turbo-self, Alise, ...		CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)	sans objet (3)
Gestion logistique (téléphonie, chaufferie, alarme, ...)							

(1) Founi 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'EPLE soit par la collectivité.
(3) L'assistance fonctionnelle est diretement 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

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

	Ennoncé	Remarque
AAF	Annuaire Académique Fédérateur	
AMON	Pare-feu utilisé par le réseau administratif	
ATEN	Accès aux Téléservices de l'Éducation Nationale	Guichet d'authentification proposé aux parents et aux élèves
BCDI	Biblithèque du CDI	C'est un SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
EGIMMO	Logiciel de gestion de l'inventaire des immobilisations de l'établissement	Logiciel Privé
GFC	Gestion Finacière et Comptable	Logiciel EN
GOSPEL	Gestion Optimisée et Sécurisée de la Paie en Etablissement	Logiciel EN
GTI	Gestion des Tickets Informatisée	
HORUS	Servuer de fichier administratif	
IMAGIN	Indemnisation des jurys et remboursement des frais de déplacement	Logiciel EN
MAGRET	Modules d'Aide à la Gestion des Réseaux d'ETablissements	
PMB	PhpMyBibli (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 coût en restauration
SDET	Schéma Directeur des Espaces Numériques de Travail	Schéma directeur des ENT
SIECLE	Système d'Information pour les Elèves en Collèges et Lycée et pour les Etablisseme	
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

Référentiel des prestations de l'Académie

Hors assistance et hors préconisation d'usage, conseil et expertise assurés selon le cas conjointement avec le Département

EQUIPEMENTS

Equipements administratifs

Pare-feu Administratif

- Configuration
- Installation des drivers et des pilotes spécifiques (carte réseaux, ...)
- Déploiement du client inventaire
- Mise en place du mode de filtrage du réseau administratif
- Mise en place du proxy

Serveur de fichiers administratif

- Configuration
- Intégration au réseau – intégration au domaine
- Installation des drivers et des pilotes spécifiques (Raid, carte graphique, carte réseaux, ...)
- Déploiement du client inventaire
- Déploiement de l'antivirus
- Installation et configuration des logiciels métier

Postes de travail administratifs

- Configuration
- Intégration au réseau – intégration au domaine
- Déploiement du client inventaire
- Déploiement de l'antivirus
- Déploiement des logiciels métier
- Déploiement des logiciels bureautiques dont la messagerie
- Configuration de l'accès au réseau du Département

Périphériques administratifs

- Installation, configuration
- Intégration au réseau –

Equipements pédagogiques

Pare-feu pédagogique

- Finalisation de la configuration ???
  - Pour mise en place du VPN pour accéder au serveur pédagogique
  - Pour modifier si nécessaire les règles entre les zones

Serveur pédagogique

- Création des ateliers
- Gestion des comptes

Postes de travail pédagogiques

Périphériques pédagogiques

Equipements communs

Système de sauvegarde mutualisé

- Configuration des sauvegardes administratives
  - utilisateur
  - de logs (FAI)

Solutions d'impression

- configuration sur les postes administratifs

Equipements ATC

Postes ATC

- Intégration au domaine si obligatoire dans le cas d'utilisation commun avec l'administration
- Déploiement, maintenance du logiciel de restauration (voir liste dans la matrice) si besoin

Maintien en condition opérationnelle

- Réinstallation des équipements à l'identique des déploiements pour la partie administrative
- Qualification des tickets reçus du niveau 1 sur l'ensemble des équipements déployés pour escalade vers le niveau 2 compétent
- Nettoyage de virus ou de différents malwares sur le réseau administratif
- Suivi des sauvegardes du réseau administratif
- Restauration de la sauvegarde système ou data sur le réseau administratif
- Migration des boites mails des personnels
- Récupération des données utilisateur administratif
- Création des comptes, partages et bureaux de tous les utilisateurs

Annexe 3

Référentiel des prestations Département

hors préconisation d'usage, conseil et expertise
assurés selon le cas conjointement avec l'Académie

Gestion des infrastructures et équipements

- **Cycle de vie**
  - achat
  - mise en service (cf ci-dessous)
  - mise au rebut

- **Gestion financière et opérationnelle**
  - programmation
  - planification des investissements
  - gestion des modes opératoires
  - inventaire
  - migration/évolution des infrastructures

- **Administration et supervision (cf ci-dessous)**
  - des performances
  - des configurations
  - des anomalies
  - de la sécurité

- **Maintien en condition opérationnelle (cf ci-dessous)**
  - Gestion des interventions
  - Gestion des tickets d'incident

INFRASTRUCTURES

Accès Internet

- Abonnement internet
- Installation-configuration-maintenance du routeur
- Contribution au déploiement du Très haut débit selon SDAN (schéma directeur d'aménagement numérique)

Réseaux locaux

- Travaux de câblage courant faible et courant fort :
  - réseau informatique
  - réseau électrique complémentaire + bureau de contrôle
- Repérage et Brassage
- Certification du réseau
- Installation des éléments actifs
- Configuration, optimisation des configurations
- Equipement en onduleurs : baies de brassage et salles serveurs

Maintien en condition opérationnelle

- Aide au diagnostic accès internet
- Analyse de la bande passante
- Diagnostic, détection de boucles et autres pannes
- Modification de configuration sur site ou à distance
- Remplacement des équipements
- Remise aux normes des réseaux

Gestion administrative

- Gestion des marchés
- Plans des travaux
- Schémas des réseaux
- Inventaire des matériels actifs
- Cahiers de recette
- Suivi administratif
- Evolutions des réseaux

EQUIPEMENTS

Equipements pédagogiques

Pare-feu pédagogique

- Dotation et livraison
- installation du système
- installation des drivers et des pilotes spécifiques (Raid, carte graphique, carte réseaux, ...)
- configuration
- installation du client inventaire
- installation de l'outil de télé-maintenance
- mise en place du filtrage du réseau pédagogique
- mise en place du proxy

Serveur pédagogique

- Dotation et livraison
- installation du système, des drivers et des pilotes spécifiques
- intégration au réseau – migration de l'AD
- mise en place et paramétrage des GPO
- installation du client inventaire
- installation de l'antivirus
- installation de l'outil de télé-maintenance
- création des images pour chaque type de poste
- installation de Magret

Postes de travail pédagogiques

- Dotation et livraison
- mise en place physique avec l'appui de l'OP
- configuration = application d'une image standard =
    - système
    - drivers
    - client inventaire
    - antivirus
    - logiciels métier
    - logiciels bureautiques libres
- déploiement de logiciels spécifiques
- intégration au réseau – intégration à l'AD

Périphériques pédagogiques

- Dotation et Livraison
- Installation, configuration
- Intégration au réseau – intégration à l'AD si nécessaire

Equipements administratifs

Pare-feu Administratif

- Dotation et livraison

Serveur de fichiers administratif

- Dotation et livraison

Postes administratifs

- Dotation et Livraison

Périphériques administratifs

- Dotation et Livraison

Equipements communs

Serveurs mutualisés ZMI et DMZ

- Dotation et livraison
- installation du système
- installation des drivers et des pilotes spécifiques
- configuration
- intégration au réseau – intégration à l'AD si nécessaire
- installation du client inventaire
- installation de l'antivirus
- installation de l'outil de télé-maintenance
- installation des logiciels de vie scolaire, GTC etc...

Système de sauvegarde mutualisé

- Dotation et Livraison
- Installation
- Intégration au réseau – intégration à l'AD si nécessaire
- Configuration des sauvegardes pédagogiques
    - système
    - utilisateur
    - de logs (FAI)
- Fourniture des éléments techniques à mettre en place sur les postes administratifs
- Fourniture des éléments techniques à mettre en place sur le serveur administratif

Solutions d'impression

- livraison
- installation du système
- installation des drivers et des pilotes spécifiques
- intégration au réseau – intégration à l'AD
- installation du client inventaire
- Fourniture des éléments techniques à mettre en place sur les postes administratifs
-

Equipements ATC

Postes ATC

- livraison
- configuration
- paramétrage pour accès au réseau du Département
- paramétrage des navigateurs
- installation du client inventaire
- installation de l'antivirus
- installation de l'outil de télé-maintenance (via l'ENT)
- installation des logiciels bureautiques
- installation de la télémaintenance

Solution d'impression

- dotation et livraison
- installation / configuration

Assistance

- Accès au poste
- Accès au réseau du département

Equipements Gestionnaires et principaux

Postes gestionnaires

- Livraison des éléments nécessaires au paramétrage de l'accès au réseau du Département

Assistance

- Accès au réseau

Administration et supervision

- Suivi quotidien :
  - Supervision des réseaux
  - Gestion des journaux
  - Vérification des sauvegardes du réseau pédagogique

Maintien en condition opérationnelle

- Remplacement des équipements matériels
- Réinstallation des équipements à l'identique des déploiements
- Réparation de l'Active Directory, transfert de rôles FSMO
- Diagnostics des tickets reçus du niveau 1 sur l'ensemble des équipements déployés
- Nettoyage de virus ou de différents malwares sur le réseau pédagogique
- Optimisation des liens entre répartiteurs pour des améliorations de débit
- Restauration de la sauvegarde système ou data sur le réseau pédagogique

Limites d'engagement du Département

- *changement d'abonnement internet non validé par le Département*
- *architectures - matériel + système d'exploitation + logiciel + configuration + intégration - non validées par les signataires sur la base d'un cahier des charges établi par l'Académie*
- *systèmes d'exploitation utilisés autres que ceux retenus au titre des préconisations d'usage*
- *stations non protégées par l'antivirus en vigueur*
- *mots de passe non disponibles*
- *télémaintenance non autorisée par l'établissement*
- *initiatives locales non autorisées par les signataires*
- *défaut prolongé de stratégie de protection des stations*
- *interventions non autorisées sur le câblage ou les équipements*
- *erreurs de branchement*
- *destruction répétée de l'architecture logicielle du serveur ou des stations*
- *actes de vandalisme*
- *prestations relevant de la compétence habituelle des compagnies d'assurance en cas de sinistre*
- *équipements non fournis par le Département sauf ceux ayant fait l'objet d'une dotation pour expérimentation validée par le Département et l'Académie.*

Annexe 4

Modalité de tuilage, formation et transfert de compétences

Tuilage

L'Académie assure du 1 septembre 2015 au 31 décembre 2015 un tuilage auprès du Département ou de son prestataire pour la reprise de la maintenance. Cela est assuré par la mise en place d'un dispositif de support téléphonique, à minima, avec prise de main à distance si nécessaire avec possibilité d'intervention sur site en cas de besoin.

Formation et transfert de compétence

Une formation est proposée au Département ou à son prestataire. Le contenu de la formation couvre les différents aspects du domaine pédagogique à savoir :

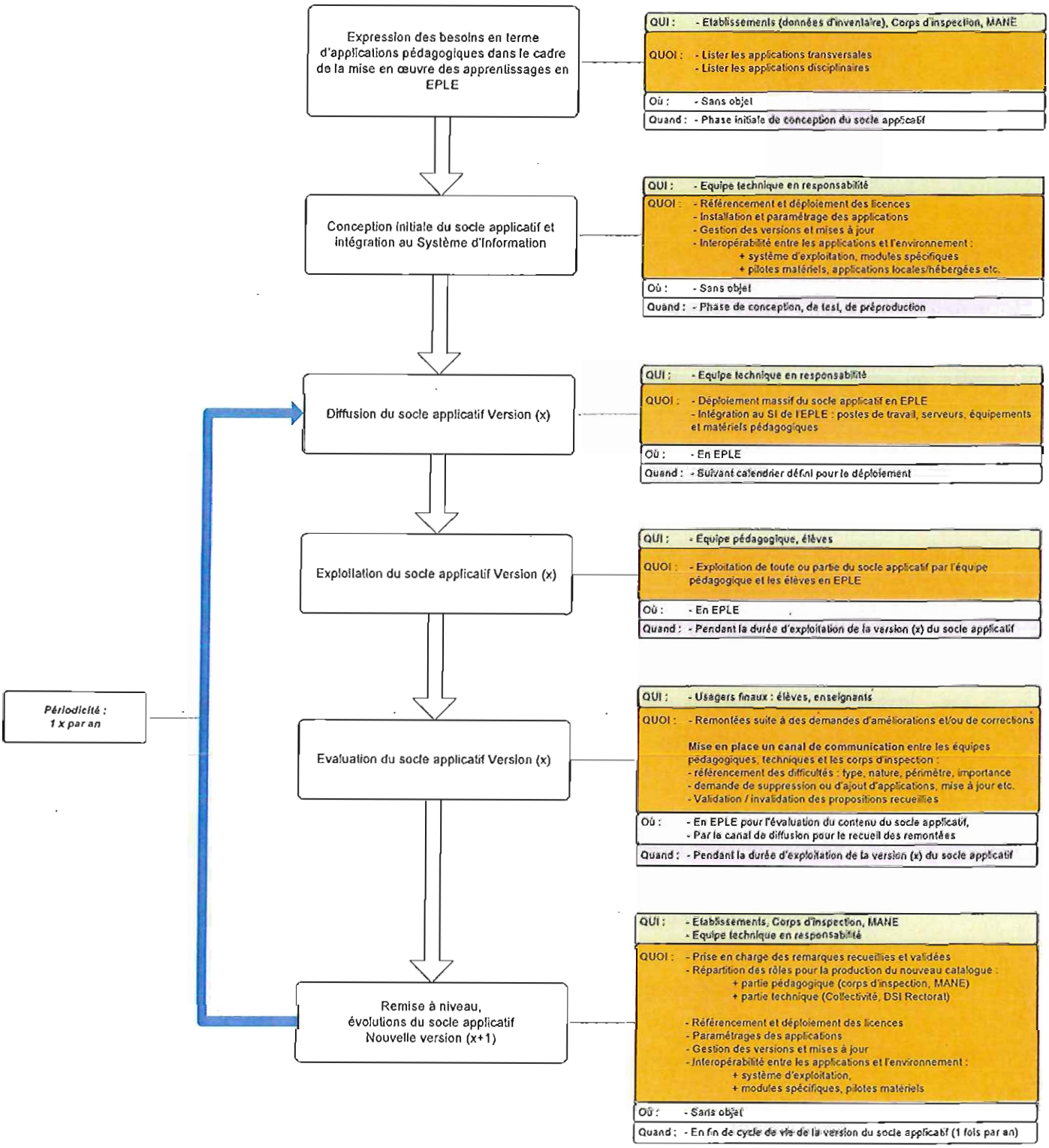
- Installation de Windows 2012 R2 Server et de MAGRET
- Migration d'un serveur Magret
- Installation des serveurs mandataires SLIS32 et EOLE, du serveur pare-feu PFS
- Préparation des stations W7 et W8.1. Installation d'applications locales et centralisées.
- Principes de base :
    - Classification et profils des utilisateurs,
    - Organisation des ressources,
    - Stratégies de sécurité,
    - Outils de gestion
- Mises à jour de Magret et changement d'année scolaire

Cette formation est prévue sur 4 jours (2 x 2 jours)

Annexe 5 - Socle applicatif pédagogique

Applications	Exemples utilisés	
Suite bureautique (texte, Tableur, présentation)	Libreoffice, ...	Commun à toutes les disciplines
Editeur collaboratif	Gobby, Evernote, ...	Commun à toutes les disciplines
Visualiseur d'images	Pepakura Viewer, XnView, Picasa, ...	Commun à toutes les disciplines
Lecteur de video	VLC	Commun à toutes les disciplines
Dessin 3D	Google SketchUp, Blender, ...	Commun à toutes les disciplines
Archiveur	Izarc, 7 Zip, ...	Commun à toutes les disciplines
Logiciel de retouche photo	Photofiltre, Artweaver Free, GIMP, Paint.NET, ...	Commun à toutes les disciplines
Lecture fichiers PDF	Adobe Acrobat Reader, Foxit Reader, PDF Viewer, ...	Commun à toutes les disciplines
Production fichiers PDF	PDFCreator, ...	Commun à toutes les disciplines
Logiciel pour TBI	Interwrite Workspace LE, sankore, ...	Commun à toutes les disciplines
Logiciel de traitement et d'édition audio	Audacity, ...	Commun à toutes les disciplines
Logiciel de capture vidéo	wink, ...	Commun à toutes les disciplines
Logiciel de capture d'écran	Faststone Capture, ...	Commun à toutes les disciplines
Visionneur de documents divers microsoft	Viewers microsoft	Commun à toutes les disciplines
Barre d'outils graphique	Pointofix, ...	Commun à toutes les disciplines
Convertisseur de format	Formatfactory, ...	Commun à toutes les disciplines
Le logiciel de montage vidéo- son ...	videospin pinnacle , wink, Windows Movie Maker, ...	Commun à toutes les disciplines
Logiciel de création de cartes mentales	Freemind, Xmind, freeplane, ...	Commun à toutes les disciplines
Navigateur WEB	IE, GG Chrome, Firefox	Commun à toutes les disciplines
Systèmes d'Informations Géographiques (SIG)	Google earth, TerraExplorer, Terragen, Solar System 3D Simulator, ...	Commun à toutes les disciplines
Encyclopédies		Commun à toutes les disciplines
Dictionnaires		Commun à toutes les disciplines
Logiciel d'exploitation EXAO	Atelier scientifique - Capstone - Nemo - logger pro - latis bio - Datastudio ou Cassylab	SVT
Logiciel de caméra microscope	biolopis Iscapture Observation2	SVT
GeoGebra		Math
Maxima (Xmaxima)		Math
X Cas		Math
AbaCalc		Math
Geoplan Geospace		Math
GraphCalc		Math
Graphe Easy		Math
MathGraph		Math
Scilab		Math
Sésamath		Math
Sine qua non		Math
CaRMetal		Géométrie
Déclic		Géométrie
GeoLabo		Géométrie
Geometrix		Géométrie
GEONExT		Géométrie
Instrumenpoche		Géométrie
Modeleur volumique	SolidWorks, Heekscad, FreeCad	Technologie
Architecture	Sweet Home 3D, architecture 3D	Technologie
Programmation graphique	Picaxe editor, Ardublock	Technologie
Construction de ponts	Bridge Building Game	Technologie
Acousmographe		Musique
ASIOALL		Musique
Quartz AudioMaster		Musique
CHROMA		Physique
Dynamic		Physique
Physion		Physique
Regressi		Physique
RéaChim		Chimie
Avogadro		Chimie

Annexe 5 - Cycle de vie du socle commun des ressources pédagogiques numériques



Annexe 6

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 7

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'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.
      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 8

Procédure de validation expérimentations/évolutions

Expérimentations

L'Académie ou les établissements auront la possibilité de construire des expérimentations afin de tester de nouveaux outils numériques (matériel ou logiciels).
Leur mise en œuvre sera soumise à l'accord préalable du Département garant de la configuration installée.
L'Académie ou les établissements selon le cas produiront à cet effet un dossier qui apportera toutes les garanties de compatibilité du projet avec le parc existant et décrira la manière dont l'Académie ou l'établissement compte mettre en œuvre ces outils.

En cas de dysfonctionnement, le Département interviendra pour rétablir la situation antérieure.

Evolutions

Les demandes d'évolution du socle d'applications suivront le processus explicité dans l'annexe X « Cycle de vie du socle applicatif ».
La responsabilité attachée aux droits d'usage des logiciels pédagogiques, administratifs ou de vie scolaire, incombe aux chefs d'établissement seuls habilités à valider leur installation.

Annexe 9

Charte de bon usage et de sécurité de l'application de gestion de tickets BMC REMEDY ITSM

Objet de la Charte

Cette charte défini 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.

Annexe 10

Protocole d'exploitation de la plateforme

Fonctionnement de la plateforme

Le fonctionnement de la plateforme repose sur l'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.

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 d'un dispositif de sécurité de niveau très élevé (clé OTP – voir la charte d'usage d'ITSM).

Les utilisateurs qui désirent ouvrir un ticket sur cette plateforme peuvent le faire au travers :

- Du téléphone
- De la messagerie
- Du portail SRM (saisie web à travers un formulaire)

Modes d'utilisation de la plateforme

L'Académie met à disposition des collectivités sa plateforme afin de gérer les dossiers qui lui sont dévolus.

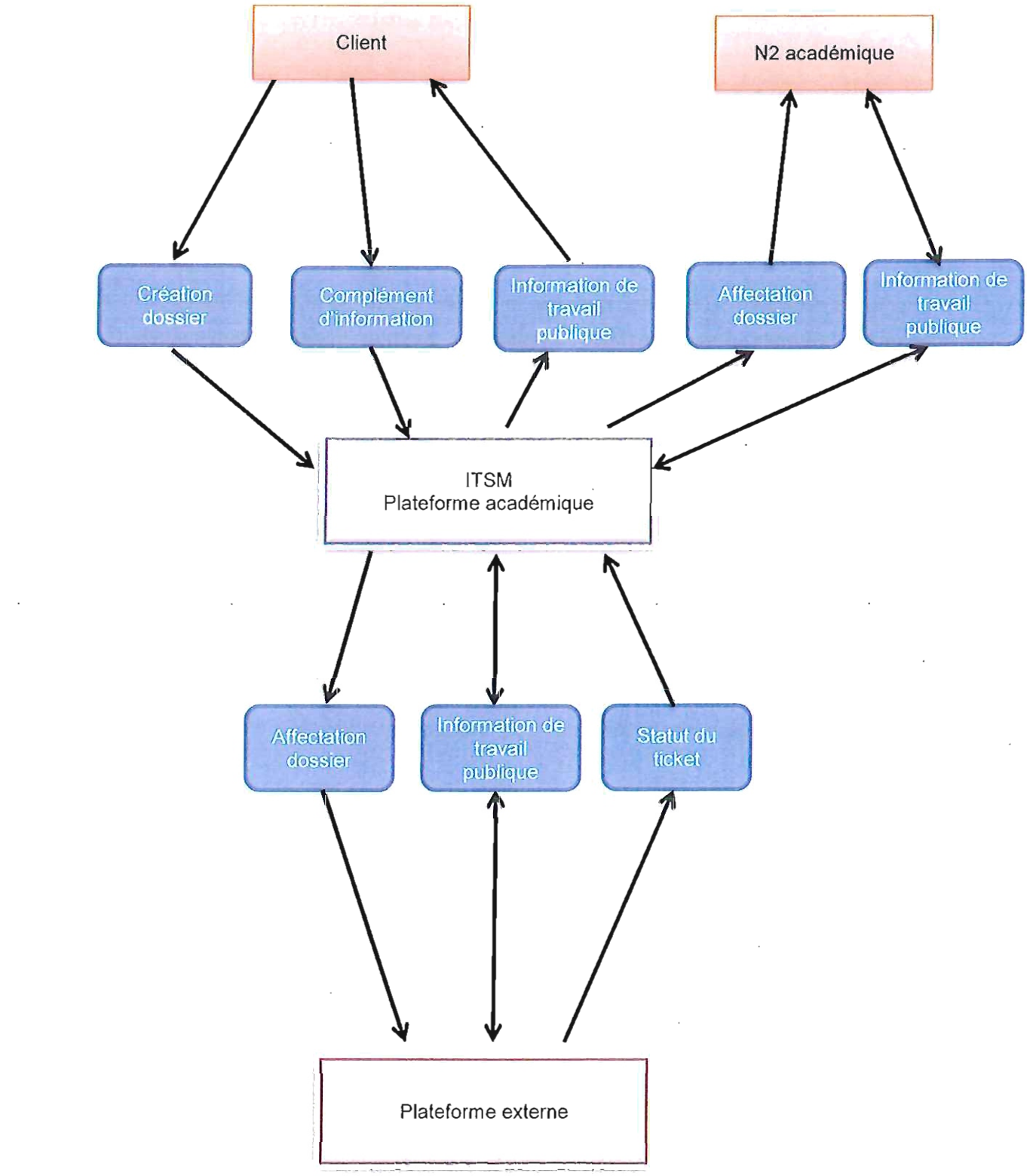
Si une collectivité décide d'utiliser son propre outil de gestion du suivi des tickets ou celui du prestataire, la communication entre les deux plateformes s'appuiera sur des mails de notification formatés.

Lorsque les SLA (Service Level Agreements - Accords de Niveaux de Services) seront mis en place sur la plateforme académique, les indicateurs qui en résulteront ne seront pas cohérents pour les dossiers traités par une plateforme externe.

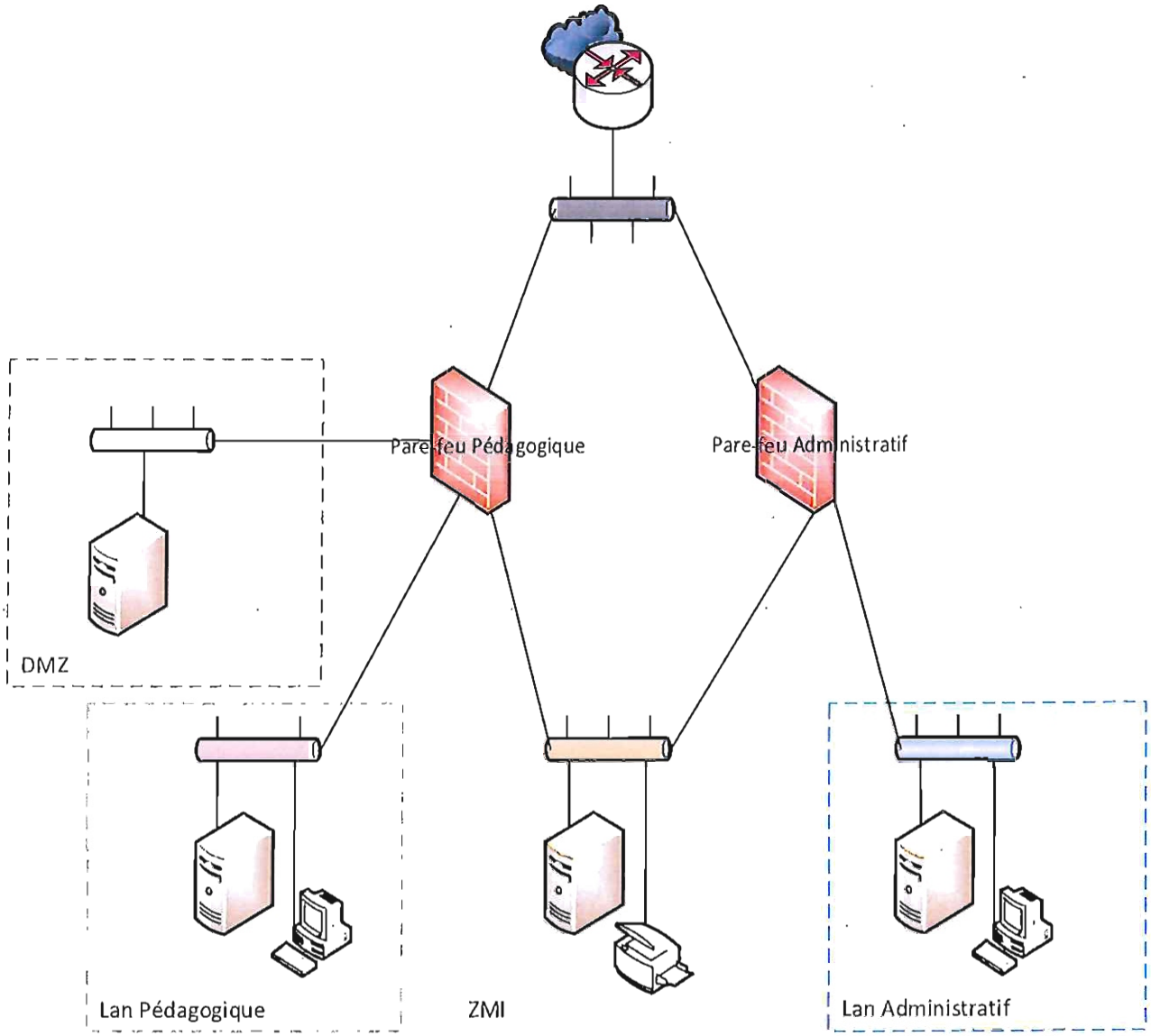
Mise à disposition de formulaires spécifiques

Afin de répondre à des sollicitations particulières et répétitives lors de dotations importantes par exemple, l'Académie peut mettre en place un formulaire spécifique afin de qualifier une demande de service des utilisateurs pour un traitement plus efficient.

Flux des mails sur la plateforme ITSM



→ Mail formaté échangé

Annexe 11

Architecture réseau actuelle des Collèges