

CONVENTION DE TRANSFERT DE LA MAINTENANCE INFORMATIQUE DES COLLEGES DU GERS

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 Gers, représenté par le Président du Conseil Départemental, Monsieur Philippe MARTIN, dûment autorisé par délibération de l'Assemblée Départementale en date du 26 juin 2015, ci-après dénommé « le Département du Gers », d'autre part,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,
Vu le Code de l'Éducation, et notamment son article L.213-2,
Vu la loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République,

PREAMBULE

Dans le cadre des compétences partagées posées par la loi pour la refondation de l'École, 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 21 de la loi du 8 juillet 2013 de refondation de l'école 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 ».
- Mutualiser des outils de compétence et d'expertise afin d'élaborer des choix techniques dans un souci de cohérence.
- Opérer le transfert de la maintenance des infrastructures et des équipements informatiques des collèges au Département pour la rentrée 2015.

Ceci exposé, il est convenu ce qui suit

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

Selon les termes de l'article L.213-2 du Code de l'Education, la responsabilité de l'acquisition et du bon fonctionnement des équipements informatiques des collèges du Gers appartenant désormais à la collectivité départementale, la présente convention a pour objet de fixer les responsabilités et rôles du Département du Gers et de l'Académie de Toulouse portant sur la maintenance du parc informatique et des logiciels des collèges.

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'un accord préalable du Département.

La maintenance s'entend pour le Département à :

- garantir un maintien en conditions opérationnelles des équipements et réseaux des collèges publics,

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

ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ACADÉMIE

✚ Mise à disposition d'une plateforme d'assistance utilisateur sécurisée

L'Académie met à la disposition du Département et des collèges gersois, son guichet d'accueil et sa plateforme de gestion de l'assistance ITSM7 en version 7, produit EN jusqu'en 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 escalade le dossier créé 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 ITSM7, permettant, ainsi, de valider toute demande de service et d'en assurer son suivi.

L'Académie s'engage à fournir au Département les moyens d'accès sécurisé au logiciel ITSM7 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 et le Département sera mis en place.

La signature d'une charte d'usage sera demandée aux détenteurs de ces moyens (annexe 2).

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

Mise à disposition d'un catalogue de logiciels pédagogiques

L'Académie mettra à disposition un catalogue de logiciels pédagogiques, validés par le corps d'inspection, Dans le cadre des expérimentations, l'Académie dotera l'établissement de logiciels spécifiques dont les pré requis et la conformité technique sont validés en concertation avec le Département.

Concours du réseau d'expert de l'Académie

1/ Correspondants "maintenance informatique"

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

Il 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 tickets d'intervention.

La fiche action du correspondant maintenance informatique est annexée à la présente convention (annexe 3).

2/ Gestionnaire "réseau"

L'Académie s'engage à pourvoir et maintenir pour chaque établissement un gestionnaire "réseau". L'Académie met à disposition annuellement du Département la liste des gestionnaires "réseau" présents dans chaque établissement (en octobre).

Il a en charge les actions opérationnelles non assurées par le Département.

L'Académie s'engage à assumer le rôle du gestionnaire "réseau" en l'absence de ce dernier.

La fiche mission du gestionnaire réseau est annexée à la présente convention (annexe 4).

3/ Experts

Elle s'engage aussi à mettre à disposition un réseau d'experts, pour contribuer à maintenir en condition opérationnelle des applications métiers ainsi que de l'accompagnement de toutes les initiatives en faveur de l'usage du numérique.

Ils assureront un rôle de conseil et d'expertise pour les usages du numérique.

Compétences conservées par l'Académie

L'Académie garde la compétence en ce qui concerne les applications de gestion du SI administratif, applications nationales, 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 dont l'éducation nationale est l'éditeur.

L'Académie s'engage à installer les postes, imprimantes, serveurs et logiciels du réseau administratif. Les postes n'ayant aucune nécessité d'être sur le réseau administratif comme certains postes d'agents du département ne seront pas pris en charge par l'Académie.

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 garde la gestion de sa messagerie académique dans sa globalité.

Transmission des compétences par l'Académie

Afin de garantir la continuité de service, l'Académie s'engage :

1 / à opérer un transfert de compétences vis-à-vis du Département, portant notamment

- sur les particularités des architectures déployées dans les collèges,
- les processus et outils mis en place, avec un relevé des réseaux et le plan d'adressage des établissements.

2/ à apporter le concours d'experts pour :

- former les équipes du Département « Formation Magret » avant le 1^{er} septembre,
- 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 le Département,
- assurer jusqu'au 31 décembre 2015 un accompagnement à cette prise en charge par la mise en place d'un dispositif de support téléphonique à minima et intervention sur site en cas de besoins.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENT DU DEPARTEMENT

Dans le cadre de la mise en œuvre de la présente convention, le Département s'engage à mettre à disposition un dispositif de proximité s'appuyant sur une équipe de techniciens chargés de la maintenance des réseaux et équipements informatiques des collèges et sur un guichet unique, escaladant les demandes de maintenance pour le Département issues d'ITSM7 vers les services internes compétents.

Gestion du réseau local

Le Département s'engage à assurer la gestion du réseau local pour garantir son bon fonctionnement et l'accès aux applications académiques.

Il a la responsabilité de la fourniture, du maintien en condition opérationnelle et de l'accès de tous les éléments actifs et passifs constitutifs des réseaux informatiques conformément au périmètre qui lui est alloué par la matrice des services annexée à la présente convention.

✚ Gestion des équipements des EPLE

Le Département s'engage à assurer :

- la fourniture des matériels informatiques dont la nature est référencée en annexe 6,
- le déploiement et la maintenance de tous les matériels informatiques (hors postes, imprimantes et serveurs du domaine administratif),
- l'installation des logiciels prévus dans le socle applicatif validé par l'Académie compatibles avec le matériel en place,

Tout autre besoin de logiciel fera l'objet d'une validation conjointe entre le Département et l'Académie.

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 applicatif.

- la continuité de service pour le matériel hors garantie du réseau administratif et pédagogique.

Pour les matériels acquis sur fonds propres des EPLE après le 1^{er} septembre 2015, le Département se réserve le droit de les intégrer au réseau et de les maintenir.

Le Département applique la politique de sécurité élaborée par l'Académie conformément aux modalités décrites à l'article 4 de la présente convention.

ARTICLE 4 : SECURITE DES SYSTEME D'INFORMATION

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

Différents niveaux, Ministre, Rectrice, 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 la Rectrice, 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. Toute évolution de l'architecture de sécurité est validée par le Département dans la limite de ses contraintes techniques et financières.

La stratégie de sécurité à mettre en œuvre sera concertée entre le Département et l'Académie.

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.

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

Chacune des parties s'engage à procéder aux formalités nécessaires lui incombant auprès de la CNIL relatives aux traitements des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du programme et à en informer l'autre dans tous les cas.

ARTICLE 5 : PILOTAGE, EVALUATION

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.

Un bilan annuel sera établi par le Département et sera présenté lors d'une réunion d'une instance spécifique dénommée Comité Départemental du Numérique.

ARTICLE 6 : DUREE

La présente convention est conclue pour une durée de quatre (4) années scolaires à compter de la rentrée 2015 (1^{er} septembre 2015), c'est-à-dire jusqu'à la fin de l'année scolaire 2018-2019.

La validité de la convention est engagée sur le périmètre défini lors de la signature de la présente convention et en particulier sur la matrice des services de l'article 3.

ARTICLE 7 : RESILIATION ET MODIFICATIONS

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.

Toute modification des présentes interviendra par avenant qui sera négocié entre les parties en présence.

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

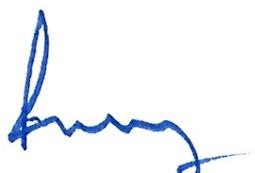
ARTICLE 8 : LITIGES

En cas de litige 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

Fait à AUCH, en double exemplaire, le 28 JUIL. 2015

Le Président
du Conseil Départemental du Gers

La Rectrice de l'Académie de Toulouse,
Chancelière des Universités,



Philippe MARTIN



Hélène BERNARD

Annexe 1- Matrice des Services

RÉPARTITION DES COMPÉTENCES DE MAINTENANCE : DÉFINITION DES SERVICES

Objets du SI de l'EPLÉ	Explication de l'item	préconfection d'usage	Choix decision et acquisition	Installation / configuration	Maintien en condition opérationnelle	Assistance fonctionnelle (et pertinent au service)	Conseil / expertise
SERVICES INFRASTRUCTURE MATERIELLE ET EQUIPEMENTS							
Infrastructure réseau (câblage, accès réseaux)						sans objet	
Raccordement à Internet (câblage, routeur, ...)						sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPLÉ dans l'EPLÉ (serveurs, ...)						sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPLÉ hors l'EPLÉ (ferme de serveurs, PaaS, ...)						sans objet	
Équipement bureautique (postes de travail, imprimantes ou/à copieuses, TBI, VNI, ...)	Vision uniquement matérielle de l'équipement					sans objet	
SERVICES STRUCTURANTS							
Service d'authentification	ARENA, ATEL, SDET (ENT)						
Service d'annuaire	AAF, SDET (ENT)						
Service d'accès au réseau administratif (authentification) - Annuaire EPLÉ							
Service d'accès au réseau pédagogique (authentification) - Annuaire EPLÉ	Gestion des comptes par le gestionnaire réseau de l'EPLÉ		sans objet (1)				
Service de sécurisation administratif (firewall, pare-feu)	Post-configuration assurée par le MANAGER						
Service de sécurisation pédagogique (firewall, pare-feu)	Visuel de l'EN sur la paramétrage et censures de supervision						
Projection audiovisuelle et audio matrice / Audiovis							
SERVICES RENOUS AUX UTILISATEURS (Administratif)							
Service de stockage utilisateur	HORUS		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone (messagerie, forums, ...)	Messagerie académique						
Ajust 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 RENOUS AUX UTILISATEURS (Pédagogique)							
Service de stockage utilisateur	MAGRET		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone (messagerie interne et instantanée, forums, ...)	MAGRET		sans objet (1)				
Ajust et 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 lors catalogue applicatif	Hors catalogue applicatif (2)	Etab	Etab	Etab	Etab	Etab	
Service de publication	MAGRET		sans objet (1)				
Service de recherche documentaire	BCDUPMB		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	sans objet	
SERVICES MÉTIER VIE SCOLAIRE							
Gestion des absences, notes, brevets : logiciels EN	Téléservices (Éticles Notes et Absences)						
Gestion des absences, notes, emploi du temps, brevets, cahier de texte : logiciels privés	privés (Promote, Molire, ...)		CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)	
Interfaces bases académiques et logiciels vie scolaire	SIECLE vers données privées						
SERVICES MÉTIER GESTION ADMINISTRATIVE							
Gestion financière (SI paie contrats et/à inclus) de l'EPLÉ	GFC, GOSPEL, MAGIN, EGIMWU						
Gestion des dévifs	SIECLE						
Gestion des structures et services	STS-WEB						
Gestion de la restauration logicielle EN	Prasto, GTI						
Gestion de la restauration logicielle privée	Turbo-sofit, Alfa, ...		CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)	sans objet (3)
Gestion logistique (téléphone, chauffage, alarme, ...)							

(1) Four par Magret ou Horus

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

(3) L'assistance fonctionnelle est directement faite par l'utilisateur auprès de l'EPLÉ

(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

	Énoncé	Remarque
AAF	Annuaire Académique Fédérateur	
AMON	Pare-feu (accès par le réseau administratif)	
ATEN	Accès aux Téléservices de l'Éducation Nationale	Catégorie d'authentification imposée aux parents et aux élèves
BCDI	Bibliothèque du CMI	Catalogue SIOB - Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
EGIMWU	Logiciel de gestion de l'inventaire des équipements de l'établissement	Logiciel Presto
GFC	Gestion Émission et Comptable	Logiciel EN
GOSPEL	Gestion Opérationnelle et Sécurité de la Paie en Établissement	Logiciel EN
GTI	Gestion des Titres Informatiques	
HORUS	Service de fichier administratif	Logiciel EN
MAGIN	Indemnités des jours et remboursements des frais de déplacement	
MAGRET	Messagerie et Accès à la Gestion des Réseaux d'Établissements	
PMB	Procédures de la bibliothèque de la bibliothèque	Catalogue SIOB - Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
PRESTO	PRÉparation et STOCKage	Logiciel de gestion des accès en restauration
SDET	Système d'implémentation des Espaces Numériques de Travail	Système directeur des ENT
SIECLE	Système d'information pour les Établissements Collèges et Lycées et pour les Établissements	
STS	Structures et Services	Permet de gérer la structure de l'établissement (divisions et groupes) et
TBI	Tableaux Blancs Interactifs	
VNI	Logiciel Pédagogique Interactif	

Annexe 2 – Charte

CHARTE DE BON USAGE ET DE SECURITE DE L'APPLICATION DE GESTION DE TICKETS BMC REMEDY ITSM

Objet de la Charte

Le but de cette charte est essentiellement de définir quelques règles, simples mais importantes, de bonne utilisation du logiciel BMC REMEDY ITSM mis à disposition par le ministère de l'éducation nationale. Ces règles relèvent avant tout du bon sens et ont pour seul but d'assurer à chacun l'utilisation optimale de cet outil et un bon niveau de partage de l'information.

1. Quelques 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 3 – Mission Correspondant

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

Profil

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

Il est désigné par le chef d'établissement.

Annexe 4 – Mission Gestionnaire

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'EPL.
- Gère les listes d'accès à Internet du serveur mandataire pédagogique.
- Veille au bon fonctionnement du réseau et signale tout dysfonctionnement ou toute demande qu'il ne puisse traiter.
- Intervient, sous réserve de compatibilité avec la solution technique en place, dans le champ de ses compétences et en fonction des requêtes des enseignants :
 - Installation et paramétrage d'applications pédagogiques disciplinaires, non présentes dans le socle commun des ressources numériques pédagogiques ; ce dernier étant installé de base sur chaque station par la collectivité compétente ou son prestataire. Le socle commun est constitué d'un ensemble de logiciels standard, libres et/ou gratuits validé et proposé par l'académie à tous les établissements. 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.

Annexe 4 – Mission Gestionnaire

- 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 5 - Dotation

Dotation du Département

Matériels standards (avec les garanties étendues et services associés)

- 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 (dotation limitée)
- Classe mobile (chariot de transport et chargement + portables + wifi))
- Imprimante n/b mono poste
- Imprimante couleur mono poste
- Copieur (scanner photocopieur imprimante NB)
- Copieur (scanner photocopieur imprimante Couleur)
- Vidéoprojecteur standard
- Vidéoprojecteur mural ultra courte focale
- Vidéoprojecteur interactif mural ultra courte focale

Exclus de la dotation , à la charge des EPLE

- Liseuses
- Appareils photo numériques
- Graveurs externes
- Disques durs externes
- Micros
- Casques audio
- Micros/casques audio
- Webcam
- Système de sonorisation des vidéoprojecteurs
- Clé USB
- Caméras vidéo surveillance
- Badgeuses (restauration)
- Balado diffusion (langues)
- MP3 avec micros intégrés (langues)
- Accessoires connecté PC et/ou réseau (programmation automates, centrales météo, domotique ...
- Robotique
- Imprimante 3 D
- Scanner 3 D
- Microscope mono ou binoculaire avec caméra
- Visualiseur
- Appareils de mesures
- Capteurs
- Tablette graphique (dessin)
- Clavier Midi (musique)