



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



CONVENTION

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 de l'Aveyron représenté par Monsieur Jean-Claude LUCHE, Président, ci-après dénommé le « Département ».

D'AUTRE PART,

Vu le Code de l'Éducation

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

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

Vu la délibération de la Commission Permanente du 27 juillet 2015 approuvant la convention

Il est convenu ce qui suit

PREAMBULE

Dans le cadre des compétences partagées posées par la loi N°2013-595 du 8 juillet 2013 pour la refondation de l'Ecole, l'Académie et le Département ont souhaité coordonner leurs actions pour assurer la maintenance du parc informatique des collèges publics du Département

ARTICLE 1 : Objet

La présente convention a pour objet de :

- Définir une nouvelle organisation de la maintenance du parc informatique des collèges publics conforme aux dispositions de l'article L 213-2 du code de l'Education.
- Se donner des outils de compétence et d'expertise partagés afin d'élaborer des choix techniques dans un souci de cohérence.
- Opérer le transfert de la maintenance informatique au Département pour la rentrée scolaire 2015.

ARTICLE 2 : Périmètre

Le parc informatique concerné par la présente convention comprend :

- Les équipements informatiques existants à la date du transfert et en état de fonctionnement, un inventaire précis et détaillé des équipements de chaque établissement devra être validé par le Département et l'établissement concerné.
- Les équipements informatiques fournis par le Département ultérieurement à la date du transfert
- Les équipements informatiques non fournis par le Département ultérieurement à la date du transfert et pour lesquels le Département accepte de les inclure dans le périmètre

Tout autre équipement est exclu de la présente convention

La répartition détaillée des compétences et domaines d'intervention entre l'Académie, le Département et éventuellement l'établissement, est définie dans l'annexe 1 « Matrice des services »

ARTICLE 3 : Organisation générale du dispositif

Le dispositif de maintenance est 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 escalade vers les ressources du Département ou de l'Académie en fonction des domaines d'intervention de chacun tels que défini dans le périmètre, article 2

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

b) Des intervenants

La maintenance de proximité s'articule autour de 3 intervenants:

- Le Département, qui assure la fourniture, l'installation, le maintien en condition opérationnelle et l'assistance fonctionnelle des équipements et logiciels tels que défini dans le périmètre, article 2, soit par ses services, soit par des prestataires mandatés à cet effet.
- L'Académie, avec 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.

L'Académie assure l'installation, le maintien en condition opérationnelle et l'assistance fonctionnelle des équipements et logiciels tels que défini dans le périmètre, article 2.

L'Académie assure également l'accompagnement de toutes les initiatives en faveur de l'usage du numérique.

- L'établissement avec :
 - Un correspondant maintenance informatique (annexe 2 « Fiche action du correspondant ») 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 traités sur la plateforme d'assistance
 - Un gestionnaire réseau (annexe 3 « Fiche de mission du gestionnaire réseau ») qui a en charge les actions opérationnelles non assurées par le Département
Dans le cas d'un établissement sans gestionnaire réseau, ou en cas d'absence du gestionnaire réseau de l'établissement, les missions du gestionnaire réseau seront assurées par l'Académie.

ARTICLE 4 : Le partage des rôles et des responsabilités

De manière générale, l'Académie a la responsabilité du réseau administratif, et des parefeux à l'exception des éléments suivants :

- Les équipements réseau actifs, fourniture, configuration et maintenance par le Département
- Les matériels et leurs logiciels d'exploitation, fourniture par le Département

L'Académie garde 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 la messagerie académique dans sa globalité.

De manière générale, le Département a la responsabilité du réseau pédagogique, fourniture et maintien en condition opérationnelle, à l'exception des éléments suivants :

- Les ressources pédagogiques

- Les logiciels non inclus dans le catalogue applicatif dénommé "socle commun des applicatifs numériques pédagogiques" défini à l'article 5

La maintenance s'effectue dans le cadre du périmètre défini à l'article 2.

ARTICLE 5 : Engagements de l'Académie

L'Académie s'engage à assurer les prestations de maintenance dans le périmètre défini à l'article 2.

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

L'Académie s'engage à fournir au Département les moyens d'accès sécurisés à la plateforme d'assistance utilisateur définie à l'article 3-a

L'Académie met annuellement à disposition du Département les coordonnées (nom, adresse mail et numéros de téléphone) des gestionnaires réseau présents et les correspondants maintenance informatique dans chaque établissement (en octobre).

Afin de permettre la maîtrise de la maintenance par le Département, l'Académie s'engage :

- A fournir l'accès à l'inventaire actuellement mise en place par l'Académie dans les collèges.
- Permettre le transfert de la compétence durant une période de tuilage allant jusqu'au 31 décembre 2015 selon les modalités définies dans l'annexe 5 « Modalité de tuilage, formation et transfert de compétences ».
- Accompagner le Département en cas d'évolution des architectures proposées par le Département.

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

L'Académie assurera jusqu'au 31/12/2015 un accompagnement à la charge de la maintenance par le Département en mettant en place un dispositif de support téléphonique a minima avec possibilité d'intervention sur site en cas de besoin.

L'Académie s'engage à fournir au Département le catalogue applicatif, catalogue des logiciels à installer sur les postes pédagogiques.

Ces logiciels sont validés par le corps d'inspection et doivent être compatibles avec les configurations techniques et d'exploitation des postes pédagogiques.

Les logiciels du catalogue applicatif sont des logiciels ne nécessitant pas de paiement par le Département d'un droit d'usage (licence) ni d'une maintenance et dont les droits d'usage sont ouverts aux établissements

- Des logiciels gratuits, sans nécessité de s'acquitter d'un droit d'usage ni d'une maintenance
- Des logiciels fournis par l'Académie ou le Ministère de l'Education Nationale

Dans le cas d'un logiciel nécessitant le paiement de droits d'usage (licence) ou de maintenance, il devra au préalable être validé par le Département.

Dans le cadre d'expérimentations menées dans les établissements, des logiciels spécifiques non référencés dans le catalogue applicatif sont susceptibles d'être installés sur les postes pédagogiques.

L'Académie s'engage à appliquer le même processus de validation que pour les logiciels du catalogue applicatif.

ARTICLE 6 : Engagements du Département

Le Département s'engage à assurer les prestations de maintenance dans le périmètre défini à l'article 2

Pour la première année l'engagement du département est limité à iso périmètre de l'existant de la matrice des services. Pour les années suivantes ce périmètre pourra être élargi dans le cadre de la matrice des services.

Le Département s'engage à faire signer à chacun de ses utilisateurs de la plate-forme d'assistance utilisateur définie à l'Article 3-a la « Charte d'utilisation de la plate-forme d'assistance » figurant dans l'annexe 4.

En cas de non-respect de la Charte par un utilisateur, l'Académie se réserve le droit de lui supprimer le droit d'usage.

Les nouveaux postes pédagogiques sont installés et configurés par le Département avec les logiciels du catalogue applicatif dénommé "socle commun des applicatifs numériques pédagogiques".

Lors du remplacement d'un poste pédagogique ou de la reconfiguration d'un poste pédagogique (dysfonctionnement, problème de performances,...), le Département installera (réinstallera) sur le poste :

- Les logiciels du catalogue applicatif
- Les logiciels spécifiques hors catalogue applicatif ayant été installés antérieurement par le Département
- Tout autre logiciel présent sur le poste remplacé ou reconfiguré ne sera pas installé par le Département

En cas de modification du catalogue applicatif, il ne sera pris en compte que pour les nouveaux postes ou les postes remplacés.

ARTICLE 7 : 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 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 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 8 : Pilotage et évaluation du dispositif

Les parties s'engagent à échanger régulièrement sur la mise en œuvre du dispositif, son efficacité et la pertinence des différentes actions réalisées, avec l'analyse des bilans provenant de la plateforme d'assistance définie à l'article 3-a

A cet effet, un comité de pilotage sera mis en place et sera constitué d'un commun accord de représentants de l'Académie et du Département.

Lors des réunions du comité de pilotage, des intervenants extérieurs pourront être associés, représentants des prestataires mandatés du Département, correspondants maintenance informatique et/ou gestionnaires réseau d'établissements,

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 à l'article 2 et en vigueur à la signature de la convention.

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 **-1 OCT. 2015**

Le Président du Conseil départemental,



Jean Claude LUCHE

La Rectrice de l'Académie de Toulouse
Chancelière des Universités



Hélène BERNARD

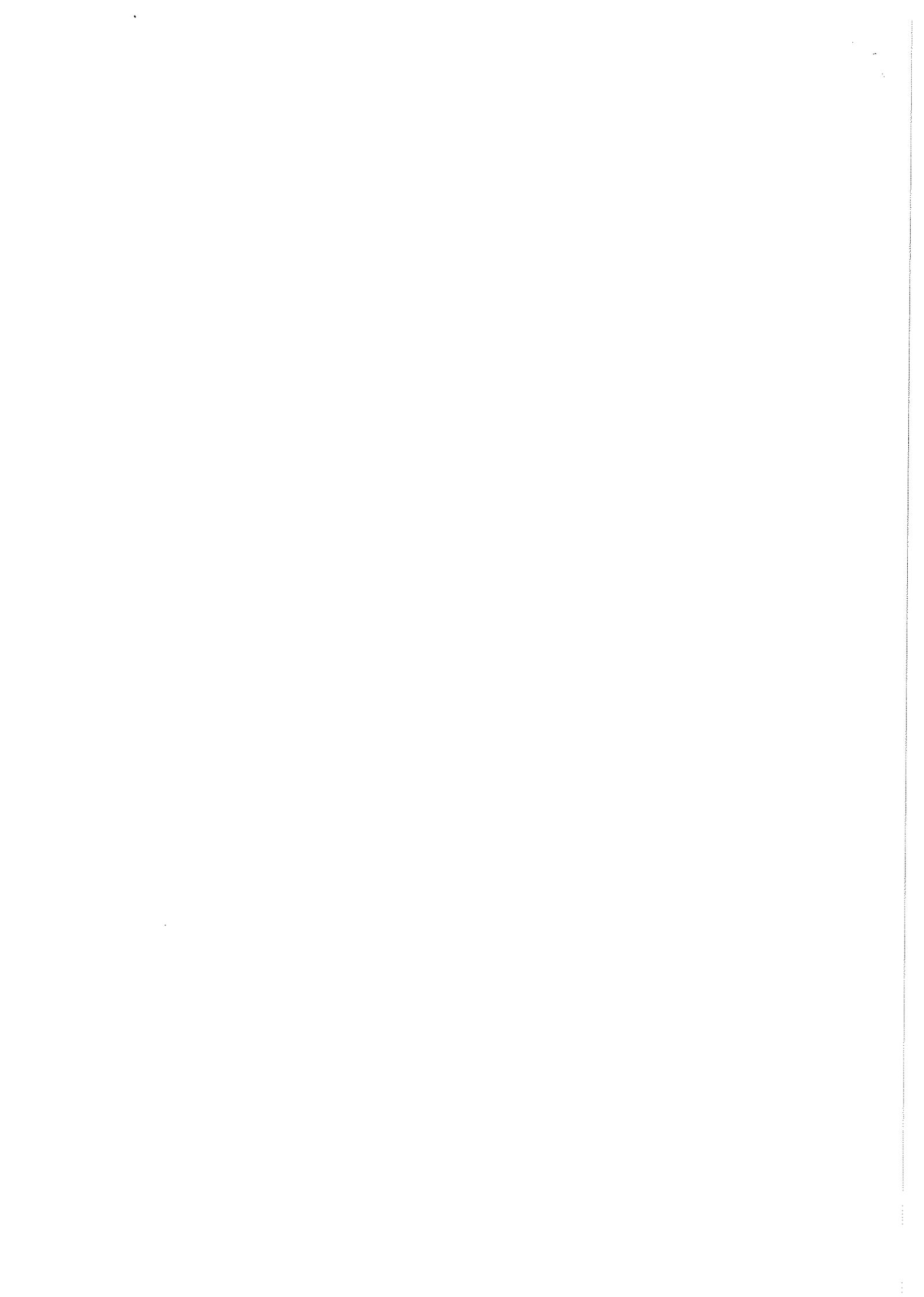


Objets du SI de l'EPLE	Explication de l'item	préconisation d'usage	Choix decision et acquisition	Installation / configuration	Maintien en condition opérationnelle	Assistance fonctionnelle (si pertinent au service)	Conseil / expertise
SERVICES INFRASTRUCTURE MATERIELLE ET EQUIPEMENTS							
Infrastructure réseau	Câblage, boîtes, équipements actifs réseau					sans objet	
Raccordement à Internet	Câblage, routeur/modem xDSL/FO					sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPLE dans l'EPLE	Serveurs					sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPLE hors l'EPLE	Ferme de serveurs, PaaS, ...					sans objet	
Équipement bureautique	Postes de travail, imprimantes, équipements nomades, TBI, Vidéoopr					sans objet	
SERVICES STRUCTURANTS							
Service d'authentification	ARENA, ATEN, SDET (ENT)						
Service d'annuaire	AAF, SDET (ENT)						
Service d'accès au réseau administratif (authentification) : Annuaire EPLE							
Service d'accès au réseau pédagogique (authentification) : Annuaire EPLE	Gestion des comptes par le gestionnaire réseau de l'EPLE		sans objet (1)				
Service de sécurisation administratif (filtrage, pare-feu)	Pare-feux, logiciels de filtrage (AMON, ...)						
Service de sécurisation pédagogique (filtrage, pare-feu)	Pare-feux, logiciels de filtrage (PFS, SLIS, ...)			(5)			
Protection antivirale et anti malware : Antivirus	Visual de l'EN sur la paramétrage et consoles de supervision			(3)			
SERVICES RENDUS AUX UTILISATEURS (Administratif)							
Service de stockage utilisateur	HORUS		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone	Messagearia académique, forum, ...						
Ajout et remplacement des matériels (8)	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 instantané, forums, ... fourni par MAGRET		sans objet (1)				
Ajout ou remplacement des matériels (8)	Dont transfert des données		sans objet			sans objet	
Mise à disposition des logiciels du catalogue applicatif (2)			CL ou Etab				
Mise à disposition des logiciels hors catalogue applicatif (2)		Etab	Etab	Etab	Etab	Etab	
Service de publication	MAGRET		sans objet (1)				
Service de recherche documentaire	BCDI/PMB		CL ou Etab				
SERVICES DE CONTINUITÉ ET DE QUALITÉ (7)							
Service de sauvegarde des données administratives	Annuaire, messagerie, applications métiers et documents						
Service de sauvegarde des données pédagogiques	Annuaire et documents						
Service de supervision administratif et pédagogique	Possibilité de consultation de l'EN						
Service de gestion des journaux	Possibilité de consultation de l'EN						
Service d'inventaire gestion de parc	Possibilité de consultation de l'EN					sans objet	
SERVICES MÉTIER ENSEIGNEMENT							
Elaboration du socle des applications à usage pédagogique (2)	Catalogue applicatif		sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	
SERVICES MÉTIER VIE SCOLAIRE							
Gestion des absences, notes, livrets : logiciel EN	Téléservices (Séances Notes et Absence)						
Gestion des absences, notes, emploi du temps, livrets, cahier de texte : logiciels privés	Privés (Pronote, Mollare, ...)		CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)	
Interfaces bases académiques et logiciels vie scolaire	S'ECLE vers éditeurs privés						
SERVICES MÉTIER GESTION ADMINISTRATIVE							
Gestion financière (SI paie contrats aidés inclus) de l'EPLE	GFC, GOSPEL, IMAGN, EG-MMO						
Gestion des élèves	S'ECLE						
Gestion des structures et services	STS-WEB						
Gestion de la restauration logiciels EN	Presto, GTI						
Gestion de la restauration logiciels privés	Turbo-sif, Afes, ...		CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)	sans objet (3)
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'EPLE soit par la collectivité.
- (3) L'assistance fonctionnelle est directement faite par l'éditeur auprès de l'EPLE
- (4) Si l'établissement fait l'achat, il doit assurer son installation et son maintien en condition opérationnelle
- (5) Pré-configuration effectuée par CL et Post-configuration assurée par l'EN (MANE)
- (6) L'installation et la configuration du logiciel Antivirus, si fourni par l'Académie, sur les postes de travail est réalisée automatiquement par scripts fournis aussi par l'Académie
- (7) Ces services étant peu développés, la collectivité choisira de les conserver en l'état ou de les développer.
- (8) Mise en condition opérationnelle des matériels avec transfert de la messagerie, des données locales si remplacement

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

	Énoncé	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	Bibliothèque du CDI	C'est un SIGB - Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
EG-MMO	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 Informatisés	
HORUS	Serveur de fichier administratif	
IMAGN	Indemnisation des jurys et remboursement des frais de déplacement	Logiciel EN
MAGRET	Modules d'Aide à la Gestion des Réseaux d'Etablissements	
PMB	ProM/Bibli (nom de la première version de PMB)	C'est un SIGB - Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
PRESTO	PRÉstations et STOC's	Logiciel de gestion des coûts restauration
SDET	Schéma Directeur des Espaces Numériques de Travail	Schéma directeur des ENT
S'ECLE	Système d'Information pour les Élèves 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 - Fiche action du correspondant maintenance informatique

Missions

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

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

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

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

Compétences requises

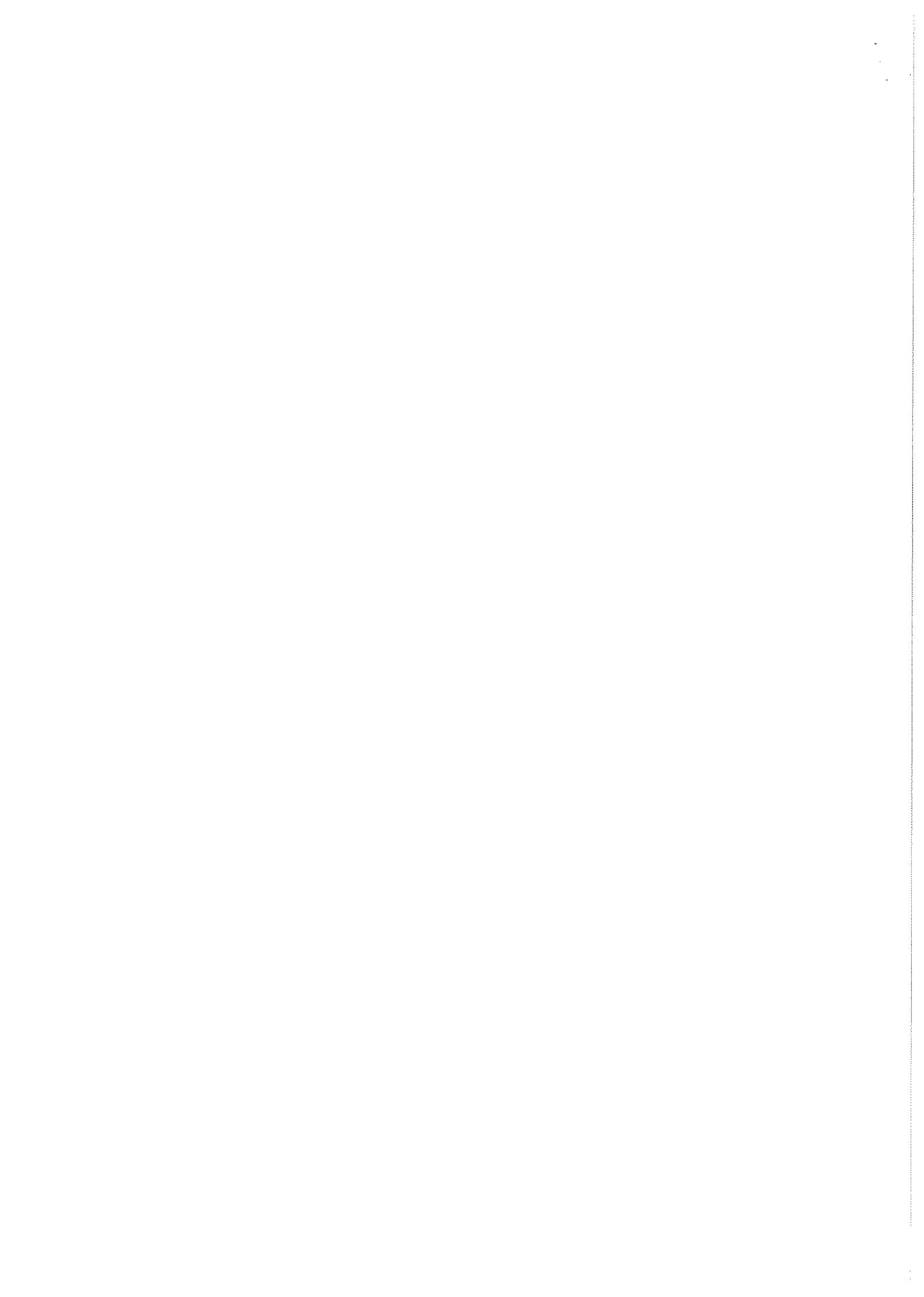
Sans être spécialiste des systèmes d'information, le correspondant maintenance informatique est en mesure de collecter et de retranscrire une information liée à une intervention sur le système d'information de l'établissement.

Interlocuteurs directs

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

Profil

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



Annexe 3 - 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.
- 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 4 – Charte d'utilisation de la plate-forme d'assistance

Objet de la Charte

Cette charte définit les règles de bonne utilisation du logiciel BMC REMEDY ITSM mis à disposition par le ministère de l'Éducation 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 5 - 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)

