



## CONVENTION CADRE

### ENTRE :

L'Etat, représenté par Madame Hélène BERNARD, en sa qualité de Rectrice de l'Académie de Toulouse, située 75 rue Saint Roch 31400 Toulouse, ci-après dénommée «l'Académie»,

D'UNE PART,

### ET :

Le Département de l'Ariège, 5, rue du Cap de la Ville à Foix représenté par Monsieur Henri NAYROU, 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 du Conseil départemental du 13 janvier 2015 approuvant l'intégration des activités de l'Aidat au sein des services du Département,

Vu la délibération de la Commission Permanente du 14 décembre 2015 approuvant la présente convention et autorisant le Président du Conseil Départemental à la signer.

## **PREAMBULE**

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

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

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

**Il est convenu ce qui suit :**

### **Article 1 : Objet et périmètre**

La présente convention a pour objet de :

- Définir une nouvelle organisation de la maintenance du parc informatique des collèges publics conforme aux dispositions de l'article L 213-2 du code de l'Education (Annexe 1 « Matrice des services »).
- Se donner des outils de compétence et d'expertise partagés afin d'élaborer des choix techniques dans un souci de cohérence.
- D'opérer le transfert de la maintenance informatique au Département pour la rentrée 2015 et un tuilage jusqu'au 30 avril 2016.

Le champ d'intervention défini dans la présente convention se limite au matériel existant dans les établissements à la date du transfert et au matériel fourni ultérieurement par le

Département. Toute acquisition de matériel supplémentaire ultérieure à l'initiative de l'établissement devra avoir fait l'objet d'une validation préalable avec le Département.

## **ARTICLE 2 : Organisation générale du dispositif**

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

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

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

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

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

### **b) La maintenance**

L'assistance de proximité s'articule ainsi :

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

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

Les demandes de matériel suivent le processus de dotation annuel en vigueur au sein du Département de l'Ariège depuis plusieurs années.

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

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

Par ailleurs, chaque établissement dispose d'un gestionnaire réseau (annexe 5 « Fiche de mission du gestionnaire réseau ») en charge des actions opérationnelles non assurées par le Département telles que l'installation des logiciels qui ne figurent ni dans le socle commun ni présents dans la liste spécifique des logiciels propres à chaque établissement suivant les modalités prévues par l'article 3 de la présente convention. En cas de dysfonctionnement d'un poste suite à une installation de logiciel ou périphérique non décrit dans le référentiel, le Département réinstalle le poste sur la base du socle commun.

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

### ARTICLE 3 : Engagements de l'Académie

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

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

Le correspondant maintenance informatique (Annexe 4) est désigné par le chef d'établissement. Il centralise et relaie l'information auprès des acteurs concernés. Il est le correspondant privilégié pour les équipes du Conseil Départemental, il facilite la programmation des interventions et l'accès aux bâtiments du collège

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

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

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

L'Académie assurera jusqu'au 30/04/2016 un accompagnement au transfert de charge de la maintenance au Département en mettant en place un dispositif de support téléphonique a minima avec possibilité d'intervention sur site en cas de besoin en binôme avec le Département.

L'Académie met à disposition du Département un socle commun de ressources numériques pédagogiques, validés par le corps d'inspection. Dans le cadre des expérimentations,

L'Académie peut doter un établissement de logiciels spécifiques, dont les prérequis, la conformité technique ainsi que les modalités budgétaires sont validés par le Département.

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

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

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

L'Académie assure les compétences identifiées comme étant de son ressort dans la matrice des services (annexe 1)

#### **ARTICLE 4 : Engagements du Département**

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

- La fourniture des matériels et le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (équipements et systèmes).
- L'installation des logiciels, prévus dans le socle des ressources numériques pédagogiques validé par le corps d'inspection, compatibles avec le matériel en place et dont la liste est transmise au plus tard le 1<sup>er</sup> juin qui précède le début de l'année scolaire suivante s'il y a évolution du socle. Tout autre besoin de l'établissement doit être validé par l'Académie et le Département.
- Le déploiement et la maintenance de tous les matériels (hors matériels des utilisateurs administratifs).
- La mise à disposition de l'Académie des matériels de remplacement pour changer un matériel défaillant du réseau administratif.

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

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

Sur la base de la présente convention, le Département passera une convention avec chaque EPLE.

## **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 la mise en place par la collectivité d'un outil de substitution. L'Académie assure la post-configuration du pare-feu pédagogique (actuellement PFS) jusqu'à la mise en place par la collectivité d'un outil de substitution.

L'Académie met à disposition une documentation d'installation et le media associé pour le serveur mandataire (actuellement Slis) ayant pour rôle le filtrage des accès Internet.

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'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 défini par l'Académie et s'engage à faire respecter cette politique par ses intervenants. Toute évolution de l'architecture de sécurité est validée par le Département dans la limite de ses contraintes techniques et financières.

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

Sur ces alertes le Département et l'Académie s'engagent à mettre en œuvre les correctifs dans les règles de l'art.

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

## **ARTICLE 7 : Pilotage et évaluation du dispositif**

Un comité départemental du numérique sera constitué et se réunira au moins une fois par an. Il aura pour mission de veiller à la bonne mise en œuvre du dispositif et d'apporter une réponse aux problèmes qui pourraient être remontés du terrain. Il dressera un bilan des actions menées et permettra ainsi de juger de l'efficacité et de la pertinence du dispositif. Il sera composé à minima :

- du Président du Conseil Départemental ou de son représentant
- de La Rectrice ou de son représentant
- du Directeur Général des services du Département ou de son représentant
- du Directeur de l'Education du Département ou de son représentant,
- du Directeur de la Logistique et des Bâtiments du Département ou de son représentant,
- du Directeur des Systèmes Information du Département ou de son représentant,
- du Délégué Académique au Numérique de l'Académie,
- du Directeur du Système d'Information de l'Académie,
- d'au moins 5 principaux de collège,
- d'au moins 5 correspondants maintenance informatique ou gestionnaire réseau.

En complément de ce comité, les parties échangent en continu sur le fonctionnement du dispositif et ajustent, le cas échéant, son fonctionnement.

## **ARTICLE 8 : Durée et vie de la convention**

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

Elle est renouvelable par reconduction tacite pour la même durée.

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

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

## ARTICLE 9 : Résiliation

La présente convention peut être dénoncée moyennant un préavis de un (1) an avant son échéance par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception.

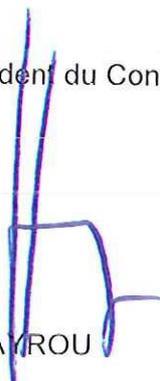
## ARTICLE 10 : Litige

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

Toulouse, le - 3 MARS 2016

Le Président du Conseil Départemental de  
l'Ariège

Henri NAYROU



La Rectrice de l'Académie de  
Toulouse  
Chancelière des Universités

Hélène BERNARD



# Annexe I – Matrice des services

## RÉPARTITION DES COMPÉTENCES DE MAINTENANCE : DÉFINITION DES SERVICES

Objets du SI de l'EPLE	Explication de l'item	préconisation d'usage	Choix décision et acquisition	Installation / configuration	Maintien en condition opérationnelle	Assistance fonctionnelle (si pertinent au service)	Conseil / expertise
<b>SERVICES INFRASTRUCTURE MATERIELLE ET EQUIPEMENTS</b>							
Infrastructure réseau	Câblage, baies, équipements actifs/réseau					sans objet	
Raccordement à Internet	Câblage, routeur/modem/DSLFO					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, imprimants, équipements nomades, TBI, Vidéoconf					sans objet	
<b>SERVICES STRUCTURANTS</b>							
Service d'authentification	ARENA, ATEP, 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 réseaux de l'EPLE		sans objet (1)				
Service de sécurisation administratif (fridge, pare-feu)	Pare-feux, logiciels de frange (AMON, ...)						
Service de sécurisation pédagogique (fridge, pare-feu)	Pare-feux, logiciels de frange (PFS, SUIB, ...)			(5)			
Protection antivirus et anti-malware : Antivirus	Virus de l'EN sur la paramétrage et consoles de supervision			(6)			
<b>SERVICES RENDUS AUX UTILISATEURS (Administratif)</b>							
Service de stockage utilisateur	ICRUS		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone	Message par graphique, forum, ...						
Ajustement/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, ...		OL ou Etab				
<b>SERVICES RENDUS AUX UTILISATEURS (Pédagogique)</b>							
Service de stockage utilisateur	MAGRET		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone	Messagerie interne et instantanée, forums, fourni par MAGRET		sans objet (1)				
Ajustement/remplacement des matériels (8)	Dont transfert des données		sans objet			sans objet	
Mise à disposition des logiciels du catalogue applicatif (2)			OL ou Etab				
Mise à disposition des logiciels hors catalogue applicatif (2)		Etab	Etab	Etab	Etab	Etab	
Service de publication	MAGRET		sans objet (1)				
Service de recherche documentaire	ECOPMB		OL ou Etab				
<b>SERVICES DE CONTINUITÉ ET DE QUALITÉ (7)</b>							
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	
<b>SERVICES MÉTIER ENSEIGNEMENT</b>							
Élaboration du socle des applications à usage pédagogique (2)	Catalogue applicatif		sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	
<b>SERVICES MÉTIER VIE SCOLAIRE</b>							
Gestion des absences, notes, livrets : logiciel EN	TÉ Services (S Notes et Absence)						
Gestion des absences, notes, emploi du temps, livrets, cahier de texte : logiciels privés	Privés (Pronote, Molière, ...)		OL ou Etab (4)	OL ou Etab	OL ou Etab	sans objet (3)	
Interfaces bases académiques et logiciels vie scolaire	SECLE vers éditeurs privés						
<b>SERVICES MÉTIER GESTION ADMINISTRATIVE</b>							
Gestion financière (Sipale contrats a/d/s inclus) de l'EPLE	GFC, GOSPEL, MAGN, EG-VVO						
Gestion des élèves	SECLE						
Gestion des structures et services	STS-WEB						
Gestion de la restauration logiciels EN	Fresto, GTI						
Gestion de la restauration logiciels privés	Turbo conf, Aise, ...		OL ou Etab (4)	OL ou Etab	OL ou Etab	sans objet (3)	sans objet (3)
Gestion logiciels (téléphonie, chauffage, alarme, ...)							

- (1) Fourni par Magret ou Hous
- (2) Catalogue applicatif basé sur des logiciels libres et/ou gratuits. En cas de besoin de logiciels payants l'achat sera fait soit par l'EPLE soit par la collectivité
- (3) L'assistance fonctionnelle est 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 (MANS)
- (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 et remplacement

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

	Enoncé	Remarque
AAF	Annuaire Académique Fédérateur	
AMON	Pare-feu utilisé par le réseau administratif	
ATEP	Accès aux Téléservices de l'Éducation Nationale	Gilchet d'authentification proposé aux parents et aux élèves
ECOI	Bibliothèque du CDI	C'est un SGB - Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
EG-VVO	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	Sauvegarde de fichier administratif	
IMAGN	Indemnisation des Jours et remboursement des frais de déplacement	Logiciel EN
MAGRET	Modules d'Aide à la Gestion des Réseaux d'Etablissements	
PMB	Projet Bili (nom de la première version de PMB)	C'est un SGB - Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
FRESTO	FRESTO et STOCKS	Logiciel de gestion des coûts en restauration
SDET	Schéma Directeur des Espaces Numériques de Travail	Schéma directeur des ENT
SECLE	Système d'information pour les Élèves en Collège et Lycée et pour les Etablissements	
STS	Structures et Services	Permet de créer la structure de l'établissement (divisions et groupes)
TBI	Tableau Blanc Interactif	
VNI	Vidéo Projecteur Interactif	

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

### **Objet de la Charte**

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

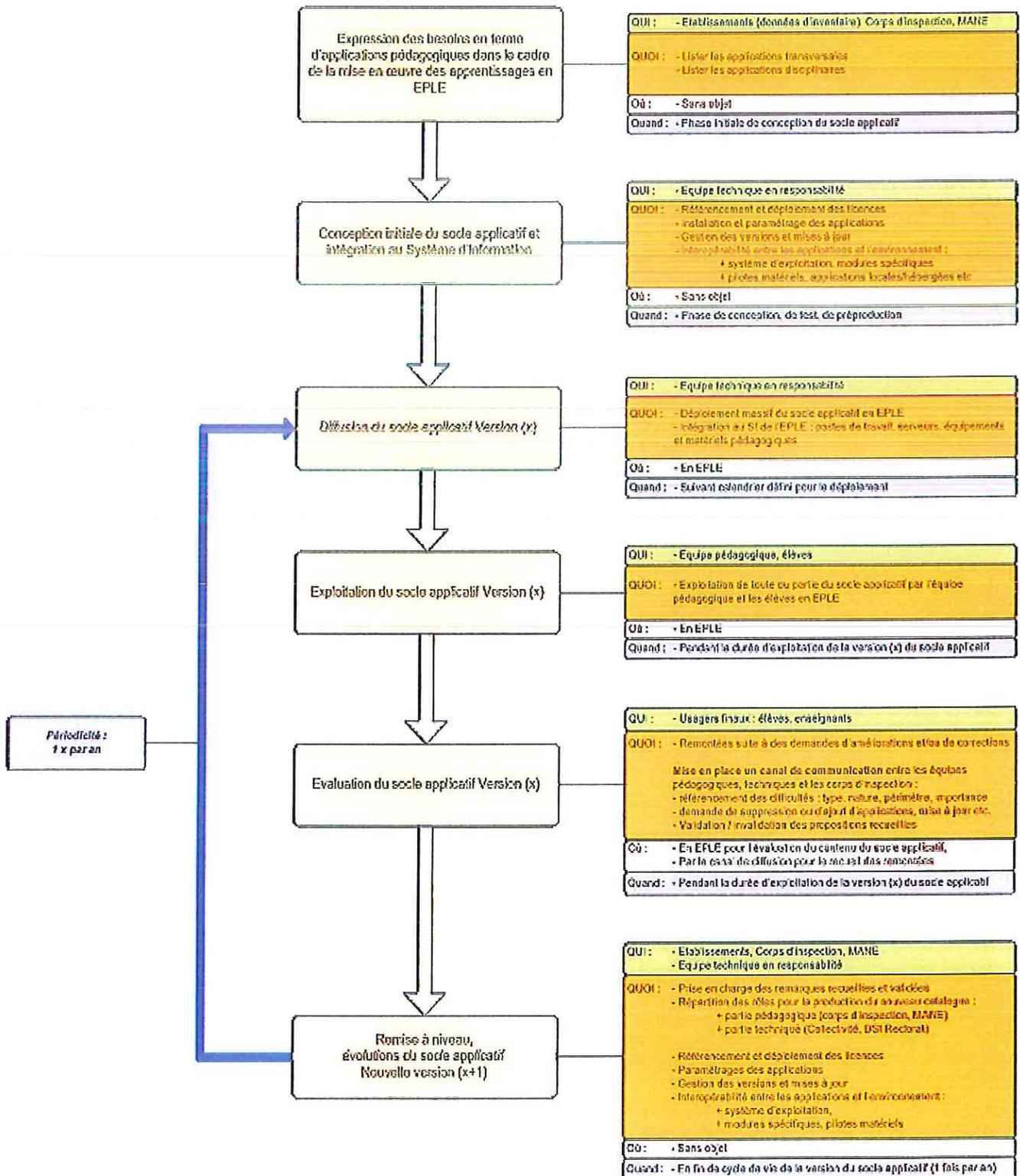
### **3.1 Disponibilité des ressources informatiques**

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



## Annexe IV – Fiche action du correspondant maintenance informatique

### Missions

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

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

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

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

### Compétences requises

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

### Interlocuteurs directs

- Intervenants 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 V –Fiche de mission du gestionnaire réseau

### Missions

Le gestionnaire réseau est le correspondant privilégié de la communauté enseignante de l'établissement pour toutes questions relatives à la maîtrise fonctionnelle des outils numériques dans un contexte pédagogique.

Dans le respect de la Politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat (PSSIE) et de la cohérence du système d'information de l'établissement ses missions sont centrées sur le réseau pédagogique pour lequel il :

- Crée et gère les comptes des utilisateurs.
- Applique les stratégies de sécurité pré paramétrées (GPO) du réseau en fonction des demandes et des utilisations pédagogiques. Ces stratégies doivent être conformes aux besoins de gestion des postes de travail et serveurs mis en place par les collectivités.
- Gère les espaces individuels et collaboratifs sur le réseau en fonction de la demande des enseignants de l'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 :
  - o Installation et paramétrage d'applications pédagogiques disciplinaires, non présentes dans le socle commun des ressources numériques pédagogiques ; ce dernier étant installé de base sur chaque station par la collectivité compétente ou son prestataire. Le socle commun est constitué d'un ensemble de logiciels 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.