

Convention pour l'organisation générale d'un dispositif de maintenance informatique pour les collèges publics du Tarn-et-Garonne

entre

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

d'une part,

et

le Département de Tarn-et-Garonne, 100 boulevard Hubert Gouze 82000 Montauban, représenté par Monsieur Christian ASTRUC, Président, ci-après dénommé "le Département",

d'autre part,

vu le Code de l'Education,

vu le Code des Collectivités Territoriales,

vu la délibération de la Commission Permanente en date du 29 août 2017 approuvant la présente convention et autorisant le Président du Conseil Départemental à la signer,

il est convenu ce qui suit.

Préambule.

Dans le cadre des compétences partagées posées par la loi n° 2013-595 pour la refondation de l'Ecole et notamment son article 21, l'Académie et le Département ont souhaité coordonner leurs actions et décident en conséquence :

- d'organiser la maintenance des matériels informatiques et des logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative ;
- de mutualiser des outils de compétence et d'expertise partagés afin d'élaborer des choix techniques concertés dans un objectif de cohérence et d'efficacité ;
- d'opérer le transfert des prestations permettant le maintien en condition opérationnelle des matériels informatiques et des logiciels prévus pour leur mise en service au Département à partir de la rentrée scolaire 2015.

Article 1 : Objet de la convention.

La présente convention a pour objet l'organisation générale du dispositif de maintenance.

Les parties signataires conviennent que le dispositif de maintenance des matériels informatiques et des logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative dans les collèges publics du Département, sera mis en œuvre dans les conditions suivantes.

a) Recueil des incidents :

L'Académie met à la disposition des personnels enseignants et non enseignants des collèges son guichet d'accueil et garanti le fonctionnement de sa plate-forme de gestion de l'assistance ITSM7 jusqu'au 30 novembre 2020.

Le guichet accueille, par téléphone, formulaire web ou message électronique, les utilisateurs confrontés à une difficulté dans le périmètre des équipements et applications (administratives ou pédagogiques), les aide à résoudre ou escalade le dossier créé vers les ressources les plus adaptées : Académie, Département, éditeurs des logiciels.

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

b) Conditions des interventions de maintenance :

Le Département met à la disposition des personnels enseignants et non enseignants des collèges une équipe de techniciens de maintenance ou un prestataire de service pour le maintien en condition opérationnelle des matériels informatiques et des logiciels listés à l'annexe 1.

L'équipe de techniciens de maintenance ou le prestataire de service disposera dans chaque collège, en la personne du correspondant maintenance informatique désigné par le chef d'établissement, d'un contact à qui il rendra compte des interventions et de leurs suivis.

Remarque : la restauration des sauvegardes n'est pas comprise dans le champ de la maintenance.

Article 2 : Engagements de l'Académie.

L'Académie s'engage à fournir au Département les moyens d'accès sécurisés à son guichet d'accueil et à son logiciel de traçabilité des tickets pour une pleine utilisation dans le cadre de ses compétences. La signature d'une charte d'usage sera demandée aux détenteurs de ces moyens (annexe 2).

Le correspondant maintenance informatique dans le collège sera le contact privilégié de l'équipe de techniciens de maintenance ou du prestataire de service du Département et sera chargé du suivi des incidents et des tickets d'intervention. La fiche action du correspondant maintenance est annexée à la présente convention (annexe 4 "Fiche action du correspondant maintenance").

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 non présents dans le socle commun. 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 de la sécurité des environnements numériques, des applications métiers et de l'accompagnement aux usages du numérique. Les experts ont en charge, (voir annexe 3 «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.

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

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

- apporte le concours des experts du Rectorat pour accompagner la collectivité en cas d'évolution des architectures proposées par la collectivité.
- assure jusqu'au 31/12/2017 un accompagnement à la prise en 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.
- fournit chaque année un socle applicatif unique comprenant les logiciels pédagogiques validés par le corps d'inspection

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 plates-formes d'assistance de l'Académie (ITSM Version 7) et le Département ou son prestataire peut être 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.

Article 3 : Engagements du Département.

Le Département met en place une équipe de techniciens ou un prestataire de service de maintenance pour le maintien en condition opérationnelle des matériels informatiques et des logiciels listés à l'annexe 1.

Le Département assure les compétences qui lui sont confiées dans le cadre de la « Matrice des services » (annexe 3), notamment :

- La responsabilité de la fourniture, du maintien en conditions opérationnelles et de l'accès de tous les éléments actifs et passifs constitutifs des réseaux informatiques ;
- L'installation des logiciels prévus dans le socle applicatif validé par l'Académie compatibles avec le matériel en place. Tout autre besoin de l'établissement devra être validé par l'Académie et le Département.
- Le déploiement et la maintenance de tous les matériels (hors matériels de la zone administrative).
- La mise à disposition pour l'Académie de pièces de remplacement pour le matériel hors garantie du réseau administratif.

Article 4 : Le partage des rôles et des responsabilités.

L'Académie installe tous les matériels informatiques et tous les logiciels connectés au réseau administratif des collèges. Les postes n'ayant aucun impératif d'être connectés au réseau administratif comme certains postes d'agents du département ne seront pas pris en charge par l'Académie.

L'Académie garde la compétence en ce qui concerne :

- le maintien en condition opérationnelle et l'assistance des personnels de l'Académie concernant les applications de gestion du système d'informations administratif et des applications nationales,
- des serveurs de fichiers et pare-feux administratifs
- le 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 totalité.

Le Département a la responsabilité de maintenir en condition opérationnelle des matériels informatiques et des logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative en dehors du réseau administratif dans les collèges public du Département.

En cas de dysfonctionnement d'un matériel ou d'un logiciel informatique suite à l'installation d'une application ou d'un pilote de périphérique non listé à l'annexe 1 ou non référencé dans l'un des socles système ou applicatif, le Département re-installera le matériel informatique à partir du socle système de base mis à disposition par le Département et du socle applicatif mis à disposition par l'Académie.

Les personnels enseignants et non enseignants utilisateurs de matériel informatique ou le gestionnaire réseau dans le collège ont, s'il y a lieu, la responsabilité de contrôler les sauvegardes quotidiennes et d'effectuer la restauration des fichiers après la re-installation éventuelle d'un matériel informatique.

La maintenance s'effectue dans le cadre des missions et compétences décrites dans la matrice des services annexée à la présente convention (annexe 3).

Article 5 : 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 définie par l'Académie et s'engage à faire respecter cette politique par ses intervenants.

Dans le but d'assurer une cohérence d'ensemble et une maîtrise de la sécurité des collèges le plan d'adressage IP est fourni par 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.

Les parties s'engagent à procéder aux formalités nécessaires qui leur incombent auprès de la CNIL en termes de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du dispositif et à en informer systématiquement l'autre partie.

Article 6 : Pilotage et évaluation du dispositif.

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

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

- du Président du Conseil Départemental ou son représentant,
- du Directeur Général Adjoint en charge de l'Education du Département,
- du Directeur de l'Informatique du Département,
- du Chef de service de l'éducation et des collèges du Département,
- de la Rectrice ou de son représentant,
- du Délégué Académique Numérique de l'Académie,
- du Directeur du Système d'Information de l'Académie,
- d'au moins trois principaux des collèges,
- d'au moins trois correspondants maintenance informatique.

Article 7 : Durée et validité de la convention.

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

La validité de la convention est engagée sur le périmètre défini lors de la signature et particulièrement sur la matrice des services de l'annexe 3.

Article 8 : Résiliation.

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

Article 9 : Litige.

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.

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 ITSM7.

<p><i>Fait à Montauban, le 25 septembre 2017</i></p>  <p><i>Monsieur Christian ASTRUC, Président du Conseil Départemental de Tarn-et-Garonne</i></p>	<p><i>Fait à Toulouse, le</i></p>  <p><i>Madame Hélène Bernard, Rectrice de l'académie de Toulouse, Chancelière des universités</i></p>
---	---

Annexes.

Annexe 1 : Liste des matériels informatiques et des logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative dans les collèges publics du Département (fournie par le Département).

Annexe 2 : Charte d'usage du guichet d'accueil et de la plateforme de gestion de l'assistance ITSM7 (fournie par l'Académie).

Annexe 3 : Matrice des services de maintenance (Négociée entre les Départements de Midi-Pyrénées et l'Académie de Toulouse).

Annexe 4 : Fiche action de correspondant maintenance informatique (fournie par l'Académie).

Annexe 5 : Fiche de poste de gestionnaire de réseau (fournie par l'Académie).

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 – Matrice des services

RÉPARTITION DES COMPÉTENCES DE MAINTENANCE : DÉFINITION DES SERVICES

Objets du SI de l'EPL	Explication de l'item	préconisation d'usage	Choix decision et acquisition	Installation / configuration	Maintien en condition opérationnelle	Assistance fonctionnelle (si pertinent au service)	Conseil / expertise
SERVICES INFRASTRUCTURE MATERIELLE ET ÉQUIPEMENTS							
Infrastructure réseau	Câblage, baies, équipements actifs réseau					sans objet	
Raccordement à internet	Câblage, routeur/modem xDSL/FO					sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPL	Serveurs					sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPL hors l'EPL	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 EPL							
Service d'accès au réseau pédagogique (authentification) : Annuaire EPL	Gestion des comptes par le gestionnaire réseau de l'EPL		sans objet (1)				
Service de sécurisation administratif (filtrage, pare-feu)	Parefeux, logiciels de filtrage (AMON, ...)						
Service de sécurisation pédagogie (filtrage, pare-feu)	Parefeux, logiciels de filtrage (PFS, SLIS ...)			(5)			
Protection antivirale et anti malware : Antivirus	Visuel de l'EN sur la paramétrage et consoles de supervision			(6)			
SERVICES RENDUS AUX UTILISATEURS (Administratif)							
Service de stockage utilisateur	HORUS		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone	Messagerie 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 instantanée, 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 (Siècles Notes et Absence)						
Gestion des absences, notes, emploi du temps, livrets, cahier de texte : logiciels privés	Privés (Pronote, Molière, ..)		CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)	
Interfaces bases académiques et logiciels vie scolaire	SIECLE vers éditeurs privés						
SERVICES MÉTIER GESTION ADMINISTRATIVE							
Gestion financière (SI paie contrats aidés inclus) de l'EPL	GFC, GOSPEL, IMAGN, EGIMMO						
Gestion des élèves	SIECLE						
Gestion des structures et services	STS-WEB						
Gestion de la restauration logiciels EN	Presto, GTI						
Gestion de la restauration logiciels privés	Turbo-self, Alise, ...		CL ou Etab (4)	CL ou Etab	CL ou Etab	sans objet (3)	sans objet (3)
Gestion logistique (téléphonie, chaufferie, alarme, ...)							

- (1) Fourni par Magret ou Horus
 (2) Catalogue applicatif basé sur des logiciels libres et/ou gratuits. En cas de besoin de logiciels payants l'achat sera fait soit par l'EPL soit par la collectivité.
 (3) L'assistance fonctionnelle est directement faite par l'éditeur auprès de l'EPL
 (4) Si l'établissement fait l'achat, il doit assurer son installation et son maintien en condition opérationnelle
 (5) Pre-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	EN (Services académiques, Etablissement)
CL	CL (Collectivité Locale) ou prestataire
CL + EN	CL (Collectivité Locale) + EN
CL ou Etab	CL ou Etablissement
Etab	Etablissement

	Enoncé	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
EGIMMO	Logiciel de gestion de l'inventaire des immobilisations de l'établissement	Logiciel Privé
GFC	Gestion Financière et Comptable	Logiciel EN
GOSPEL	Gestion Optimisée et Sécurisée de la Paie en Etablissement	Logiciel EN
GTI	Gestion des Tickets Informatisée	
HORUS	Sanvier 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	PhpMyBibli (nom de la première version de PMB)	C'est un SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
PRESTO	PREstations et STOCs	Logiciel de gestion des coût en restauration
SDET	Schéma Directeur des Espaces Numériques de Travail	Schéma directeur des ENT
SIECLE	Système d'Information pour les 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 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 :
 - 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.