

Après avoir préalablement exposé :

Le Département de la Haute-Garonne mène depuis de nombreuses années une politique ambitieuse d'équipement informatique des collèges.

La loi n°2013-595 du 8 juillet 2013 pour la refondation de l'Ecole confie au Département l'acquisition et la maintenance des infrastructures et des équipements, dont les matériels informatiques et les logiciels prévus pour leur mise en service, nécessaires à l'enseignement et aux échanges entre les membres de la communauté éducative.

Les systèmes d'information s'ouvrant de plus en plus vers l'extérieur, ils doivent le faire dans un cadre sécurisé et maîtrisé. Dans ce domaine, le service public d'éducation doit se montrer exemplaire.

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

Dans un premier temps, le Département reprendra l'activité de maintenance sur le périmètre existant en conformité avec l'annexe 1 détaillant la répartition des compétences. Dans un second temps, il sera étudié conjointement l'évolution du Système d'Information et de l'architecture qui le supporte dans le but de rationaliser les moyens et les modes de fonctionnement.

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 au Département pour la rentrée 2015 et un tuilage jusqu'au 31 décembre 2015.

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 du Département concernant les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les collèges du département est 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 escalade 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 (actuellement ITSM version 7), 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.

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 à qui il rend compte 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 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 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 (Kimoce version 5) 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) de chaque établissement est le contact de l'assistance de proximité. Il est chargé du suivi des incidents et des tickets d'intervention dont il est l'initiateur.

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 (en octobre).

L'Académie apporte le concours des experts du Rectorat pour accompagner la collectivité en cas d'évolution des architectures proposées par cette dernière.

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 met à disposition du Département un socle commun de ressources numériques pédagogiques, validé par le corps d'inspection. Dans le cadre des expérimentations, l'Académie peut doter un établissement de logiciels spécifiques, dont les prérequis et la conformité techniques sont validés par le Département suivant les procédures de qualifications qu'il a prescrites (jointes en Annexe 3 «Cycle de vie du socle commun des ressources numériques pédagogiques»). L'Académie tient compte des contraintes techniques et budgétaires du 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, 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 s'engage à limiter dès à présent l'évolution des fonctionnalités de Magret (Version 15.03) à la seule correction des anomalies, des évolutions système indispensables à la sécurité, et des évolutions convenues conjointement entre l'Académie et le Département.

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

ARTICLE 4 : Engagements du Département

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

La responsabilité de la fourniture, du maintien en conditions opérationnelles. Il est seul habilité à l'accès physique aux éléments actifs et passifs constitutifs des réseaux informatiques.

L'installation des logiciels prévus dans le socle des ressources numériques pédagogiques validé par l'Académie compatibles avec le matériel en place. 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 défectueux du réseau administratif.

Le Département demande un avis à l'Académie pour tout projet d'évolution de l'architecture technique - Annexe 6 « Architecture type du réseau des collèges ».

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.

ARTICLE 5 : Le partage des rôles et des responsabilités

La maintenance s'effectue dans le cadre des missions et compétences décrites dans la matrice des services - Annexe I 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 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 Politique des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSIE), la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le Référentiel Général de Sécurité (RGS) en vigueur. (cf. site SSI de l'académie <https://ssi.ac-toulouse.fr>)

L'Académie et le Département élaborent et modifient l'architecture du système d'information en cohérence avec les exigences de sécurité et les modalités de mise en œuvre (voir Annexe 6 « Architecture type réseau des collèges ») dans la limite des contraintes techniques et financières du Département.

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. L'Académie met à la disposition du Département les documents de référence définissant les règles de sécurité et les conditions de contrôle et supervise l'ensemble du dispositif de sécurité.

De ce fait, l'Académie est responsable de la gestion des pare-feux et des consignes de sécurité des postes de travail. A ce titre, elle assure la fourniture d'un antivirus et d'un outil de supervision sécurisant le service dans l'établissement.

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 s'engage à mettre en œuvre les correctifs dans le respect des règles de l'art.

Les conditions de mise en œuvre de la sécurité et de l'escalade font l'objet de procédures arrêtées en comité de pilotage opérationnel.

ARTICLE 7 : Pilotage et évaluation du dispositif

Dans le cadre d'un comité de pilotage opérationnel, les parties échangent en continu sur l'efficacité et la pertinence du dispositif, et font le point sur son état d'avancement. Un comité technique se tient sur la base des bilans issus du guichet des plates-formes d'assistance académiques et départementales et des logiciels associés.

Par ailleurs, un comité départemental du numérique sera constitué et se réunira au moins une fois par an. Il sera composé a minima :

- du Président du Conseil départemental ou de son ou ses représentants,
- de la Rectrice ou de son ou ses représentants,
- du Directeur de l'Education et des Etablissements Scolaires du Département,
- du Directeur de l'Informatique et des Télécommunications du Département,
- du Délégué Académique 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.

ARTICLE 8 : Durée et vie de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de quatre (4) années scolaires à compter de sa signature.

Elle est renouvelable par reconduction tacite pour une durée identique.

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 12 mois 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 7 SEP. 2015

Le Président du Conseil départemental
de la Haute-Garonne



Georges MERIC

La Rectrice de l'Académie de Toulouse
Chancelière des Universités



Hélène BERNARD

REÇU PREF. 31
LE 18 JUN 2015

ANNEXE 1 - RÉPARTITION DES COMPÉTENCES DE MAINTENANCE : DÉFINITION DES SERVICES

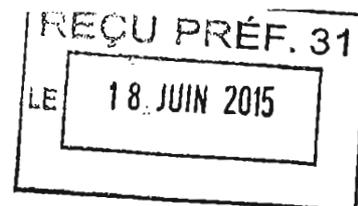
Objets du SI de l'EPLÉ	Explication de l'item	préconisation d'usage	Choix decision et acquisition	Installation / configuration	Maintien en condition opérationnelle	Assistance fonctionnelle (si pertinent au service)	Conseil / expertise
SERVICES INFRASTRUCTURELS, MATERIELS ET EQUIPEMENTS							
Infrastructure (câble, radis, réseaux)						sans objet	
Raccordement à internet (câblage, routeur, ...)						sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPLÉ dans l'EPLÉ (serveurs, ...)						sans objet	
Hébergement des services et des données de l'EPLÉ hors l'EPLÉ (lettre de serveurs, Pass, ...)						sans objet	
Équipement bureau (postes de travail, imprimantes, outils nomades, TBI, VNI, ...)	Vision équipement matérielle de l'équipement					sans objet	
SERVICES STRUCTURELS							
Service d'authentification	ARENA, ATEN, SDET (ENT)						
Service d'annuaire	AAF, SDET (ENT)						
Service d'accès au réseau administratif (authentification) : Annuaire EPLÉ			sans objet (1)				
Service d'accès au réseau pédagogique (authentification) : Annuaire EPLÉ	Gestion des comptes par le gestionnaire local de l'EPLÉ						
Service de sécurisation administratif (filtrage, pare-feu)	Prot-configuration assurée par le MANE						
Service de sécurisation pédagogique (filtrage, pare-feu)	Veud de IEN sur la paramétrage et correctifs de supervision						
Protection antivol et anti malware : Antivirus							
SERVICES DE COMMUNICATIONS ET D'INFORMATION							
Service de stockage utilisateur	HD-RUS		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone (messagerie, forums, ...)	Messagerie académique						
Ajout et remplacement des matériels (postes, serveurs, imprimantes, systèmes d'exploitation, ...)	Dont transfert des données (messagerie, données locales)		sans objet				
Mise à disposition des logiciels (messagerie, navigateurs, suite bureautique, client d'inventaire, ...)							
SERVICES DE SERVICES A L'UTILISATEUR							
Service de stockage utilisateur	MAGRET		sans objet (1)				
Service de communication asynchrone (messagerie interne et restaurable, forums, ...)	MAGRET		sans objet (1)				
Ajout ou remplacement des matériels (postes, serveurs, imprimantes, systèmes d'exploitation, ...)	Dont transfert des données					sans objet	
Mise à disposition des logiciels (appl. pédagogique, navigateurs, suite bureautique, client d'inventaire, ...)	Suivant catalogue applicatif (2)						
Mise à disposition des logiciels hors catalogue applicatif	Hors catalogue applicatif (2)						
Service de publication	MAGRET		sans objet (1)				
Service de recherche documentaire	BCDRPMB		01 - voir EPLÉ				

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 DE CONTINUITÉ ET DE QUALITÉ							
Service de sauvegarde des données administratives	Annuaire, messagerie, applications internes, documents						
Service de sauvegarde des données pédagogiques	Annuaire et documents						
Service de supervision administratif et pédagogique (Infrastructure matérielle, services, ...)	Possibilité de consultation de l'EN						
Service de gestion des journaux	Possibilité de consultation de l'EN						
Service d'inventaire gestion de parc	Possibilité de consultation de l'EN					sans objet	
SERVICES INTERVENANT							
Elaboration du socle des applications à usage pédagogique	Catalogue applicatif (2)		sans objet	sans objet	sans objet	sans objet	
SERVICES INTERVENANT EN							
Gestion des absences, notes, livrets : logiciel EN	Téléservices (Séances Notes et Absences)						
Gestion des absences, notes, emploi du temps, livrets, cahier de texte : logiciels privés	privés (Planote, Molette, ...)						
Interfaces bases académiques et logiciels vie scolaire	SIÈCLE vers éditeurs privés						
SERVICES INTERVENANT AU NIVEAU							
Gestion financière (SI paie contrats aidés inclus) de l'EPLE	GFC, GOSPEL, IMAGIN, EGIMMO						
Gestion des élèves	SIÈCLE						
Gestion des structures et services	STS-WEB						
Gestion de la restauration logiciels EN	Presab, GTI						
Gestion de la restauration logiciels privés	Turbo-seif, Aiea, ...						
Gestion logistique (téléphonie, chauffage, alarme, ...)							

(1) Fouré par Magret ou Horus
(2) Catalogue applicatif basé sur des logiciels libres et/ou gratuits. En cas de besoin de logiciels payants (noter sera fait soit par l'EPLE soit par le collectif).
(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

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

Code	Enoncé	Remarque
AAF	Annuaire Académique Editeur	
AMON	Portail d'usage par le réseau administratif	
ATEN	Accès aux téléservices de l'éducation nationale	
BCDI	Bibliothèque du CDI	Gérez l'identification proposé aux parents et aux élèves
ESIMMO	Logiciel de gestion de l'inventaire des immobilisations de l'établissement	C'est un SIGB - Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
GFC	Gestion Financière et Comptable	Logiciel privé
GOSPEL	Gestion des Tickets informatisée	Logiciel EN
GTI	Gestion des Tickets administratif	Logiciel EN
HORUS	Indemnité des livrets et remboursement des frais de déplacement	
IMAGIN	Modules d'avis à la Gestion des Réseaux d'ET établissements	
MAGRET	Projet de loi (nom de la première version de PHN)	
PRESTO	Préparateurs et STOCs	C'est un SIGB - Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
SDET	Schéma Directeur des Espaces Numériques de Travail	Logiciel de gestion des coûts en restauration
SIÈCLE	Système d'information pour les Elèves en Collège et Lycée et pour les Etablissements	Schéma directeur des EN
STS	Structures et Services	Permet de gérer la structure de l'établissement (classes et groupes)
TBI	Tableau Blanc Interactif	
VNI	Vidéo Projecteur interactif	



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

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'Education Nationale de façon à assurer à chacun l'utilisation optimale de cet outil et un bon niveau de partage de l'information.

1. Définitions

1.1 Description des ressources mises à disposition

Le logiciel BMC REMEDY ITSM, hébergé par la Direction des Systèmes d'Information de l'académie de Rennes, est accessible uniquement depuis l'intranet académique.

La connexion depuis l'internet se fait à l'aide de dispositifs de sécurité de niveau très élevé (clés OTP). Ces clés sont nominatives et remises à chaque utilisateur potentiel de l'application ITSM désigné par la collectivité ou son mandataire.

Les clés OTP sont propriété de la DSI et leur utilisation est soumise à la signature d'une charte spécifique.

1.2 Domaines d'application de la Charte

La présente Charte s'applique à l'usage de l'application BMC REMEDY ITSM par les personnes externes à l'éducation nationale.

1.3 Utilisateurs

Un utilisateur est un personnel qui accède à l'application BMC REMEDY ITSM dans le cadre de sa mission de support aux EPLE.

1.4 Administrateurs

Les administrateurs de l'application sont des personnels de l'académie. Pour cela ils disposent de droits spécifiques (super-utilisateur).

2. Droits et devoirs des utilisateurs

En cas de problème, difficulté ou questionnement, les utilisateurs peuvent demander l'aide des administrateurs.

2.1 Informations individuelles

Chaque utilisateur doit fournir des informations individuelles (nom, prénom, société, adresse mail, fonction) pour l'attribution de la clé OTP et l'ouverture de droits dans l'application.

2.2 Conditions d'accès

A chaque utilisateur correspond un sigle d'identification unique auquel est associé un mot de passe calculé par la clé OTP. La connaissance de ces deux informations conditionne l'accès à l'application BMC REMEDY ITSM.

La présente charte ainsi que celle liée à la clé OTP devront avoir été signées. Les accès de l'utilisateur sont limités à son périmètre d'activité, ils sont susceptibles d'être modifiés dans le cas où les missions évolueraient.

Les moyens d'accès remis à un utilisateur le sont à titre personnel et sont incessibles. Ils ne doivent pas être prêtés, donnés. Ils doivent être restitués en fin d'activité.

Chaque utilisateur est responsable de l'utilisation qui est faite du logiciel à partir de son compte.

L'académie doit être informée de tout changement de personnel afin de mettre à jour les droits d'accès à BMC REMEDY ITSM.

2.3 Respect du caractère confidentiel des informations

Les données personnelles accessibles dans le logiciel BMC REMEDY ITSM sont des données privées qui doivent rester confidentielles et ne doivent pas être utilisées en dehors du cadre de la mission des utilisateurs. En particulier, il ne doit pas diffuser à des tiers, des informations nominatives et/ ou confidentielles. L'accès par les utilisateurs aux informations et documents via le logiciel BMC REMEDY ITSM doit être limité à ceux qui leur sont propres, ainsi que ceux publics ou partagés. Il est ainsi interdit de prendre connaissance d'informations détenues par d'autres utilisateurs, même si ceux-ci ne les ont pas explicitement protégées.

2.4 Respect des individus

Les différents commentaires et informations de travail doivent être faits dans le respect des clients et des autres membres du support.

2.5 Renseignement des tickets

Le ticket doit être tenu à jour au fur et à mesure de son évolution ou des compléments d'information que ce soit dans l'outil de l'Académie ou celui de la collectivité. La synchronisation des données entre les plateformes est prévue par échange de mails

3. Droits et devoirs des administrateurs

Les administrateurs du logiciel en académie sont responsables de la qualité du service. Ils doivent s'assurer du bon fonctionnement du dispositif d'assistance. Pour ce faire ils peuvent être amenés à accéder aux dossiers de l'ensemble des utilisateurs à des fins de recherche, de prospection, de réglage ou de statistiques.

3.1 Disponibilité des ressources informatiques

Les administrateurs doivent informer les utilisateurs des interruptions volontaires de service. Ces interruptions sont minimisées au maximum par la DSI de l'académie de Rennes qui choisit, si possible, les dates les moins gênantes pour les utilisateurs.

4. Signature de la charte

La charte de bon usage doit être signée par chaque utilisateur externe à l'Education Nationale de l'application BMC REMEDY ITSM de gestion des tickets.

Cycle de vie du socle commun des ressources pédagogiques numériques

REÇU PRÉF. 31
LE 18 JUIN 2015

Périodicité :
1 x par an

Expression des besoins en terme d'applications pédagogiques dans le cadre de la mise en œuvre des apprentissages en EPLE

QUI : - Etablissements (données d'inventaire), Corps d'inspection, MANE
 QUOI : - Lister les applications transversales
 - Lister les applications disciplinaires
 OÙ : - Sans objet
 Quand : - Phase initiale de conception du socle applicatif

Conception initiale du socle applicatif et intégration au Système d'Information

QUI : - Equipe technique en responsabilité
 QUOI : - Référencement et déploiement des licences
 - Installation et paramétrage des applications
 - Gestion des versions et mises à jour
 - Interopérabilité entre les applications et l'environnement :
 + système d'exploitation, modules spécifiques
 + pilotes matériels, applications locales/hébergées etc.
 OÙ : - Sans objet
 Quand : - Phase de conception, de test, de préproduction

Diffusion du socle applicatif Version (x)

QUI : - Equipe technique en responsabilité
 QUOI : - Déploiement massif du socle applicatif en EPLE
 - Intégration au SI de l'EPL : postes de travail, serveurs, équipements et matériels pédagogiques
 OÙ : - En EPLE
 Quand : - Suivant calendrier défini pour le déploiement

Exploitation du socle applicatif Version (x)

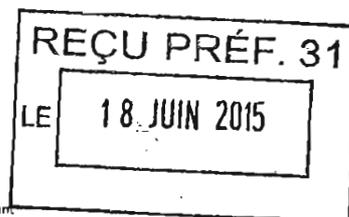
QUI : - Equipe pédagogique, élèves
 QUOI : - Exploitation de toute ou partie du socle applicatif par l'équipe pédagogique et les élèves en EPLE
 OÙ : - En EPLE
 Quand : - Pendant la durée d'exploitation de la version (x) du socle applicatif

Evaluation du socle applicatif Version (x)

QUI : - Usagers finaux : élèves, enseignants
 QUOI : - Remontées suite à des demandes d'améliorations et/ou de corrections
 Mise en place un canal de communication entre les équipes pédagogiques, techniques et les corps d'inspection :
 - référencement des difficultés : type, nature, périmètre, importance
 - demande de suppression ou d'ajout d'applications, mise à jour etc.
 - Validation / Invalidation des propositions recueillies
 OÙ : - En EPLE pour l'évaluation du contenu du socle applicatif,
 - Par le canal de diffusion pour le recueil des remontées
 Quand : - Pendant la durée d'exploitation de la version (x) du socle applicatif

Remise à niveau, évolutions du socle applicatif Nouvelle version (x+1)

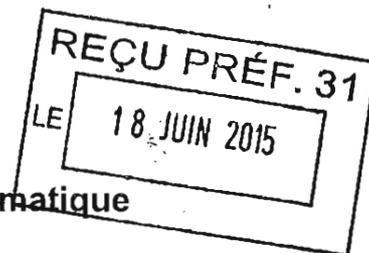
QUI : - Etablissements, Corps d'inspection, MANE
 - Equipe technique en responsabilité
 QUOI : - Prise en charge des remarques recueillies et validées
 - Répartition des rôles pour la production du nouveau catalogue :
 + partie pédagogique (Corps d'inspection, MANE)
 + partie technique (Collectivité, DSI Rectorat)
 - Référencement et déploiement des licences
 - Paramétrages des applications
 - Gestion des versions et mises à jour
 - Interopérabilité entre les applications et l'environnement :
 + système d'exploitation,
 + modules spécifiques, pilotes matériels
 OÙ : - Sans objet
 Quand : - En fin de cycle de vie, de la version du socle applicatif (1 fois par an)



Applications	Nombre d'installations	Matif
7Zip	4935	Archivage
AbaCalc	42	Math
ABBY FineReader Sprint	110	OCR
Acousmographe	422	Musique
ActiveHome	99	Technologie
ActiveHome Pro	201	Technologie
Adobe Reader	4058	PDF
AlgoBox	1141	Programmation
Anagène	68	SVT
ApprentiClavier	89	Apprentissage Clavier
Archi's cool	112	Archi 3D
Architecte 3D	31	Archi 3D
ArcSoft PhotoStudio	54	Retouche Photo
ARIA Engine	76	Musique
Artweaver Free	75	Retouche Photo
ASIOALL	325	Musique
Audacity	376	Musique
Avery DesignPro	408	Labels
Avidemux	175	Vidéo
Avogadro	105	Chimie
Bcdi	287	Logiciel documentaire
Beneton Movie GIF	340	Editeur d'animations
Blender	132	Images 3D
Boris Graffiti	100	Présentation
BS Player EE	61	Vidéo
Cabri 3D	223	Géométrie
Cabri géomètre II	451	Géométrie
CaRMetal	1755	Géométrie
cedre LSE college	32	Evaluation
Celestia	898	Simulateur spatial
CharlyGraal	2994	Matériel
CharlyGraal 3D	298	Matériel
CHROMA	1294	Physique
COLIPHY	54	Evaluation
Conjuguer sous Mars	73	Français
Construction	87	Archi 3D
COSMOSFloWorks	76	SolidWorks
COSMOSMotion	75	SolidWorks
COSMOSWorks	88	SolidWorks
Dédicé	2371	Géométrie
Dictionnaire Le Littré	363	Français
DidactX DOMOCUIS	99	Technologie
DidactX pour DOMOTX	141	Technologie
DidactX pour SolidW RadioCar	135	Matériel
DidactX SOLIDWORKS	39	SolidWorks
Didapages	2980	Application Web
Dynamic	736	Physique
E-Anim	376	Editeur d'animations
EclipseCrossword	772	Langues
EditBox	380	Eclipse plugin
EdNut	90	SVT
EdNut Collèges	336	SVT
EduAnatomist	74	SVT
EFICN Collège	168	SolidWorks
Elsa (entraînement à la Lecture Savante)	154	Français
Embalor	522	CAO
Encyclopédie Hachette Multimédia	210	Ressource pédagogique
Encyclopédie Microsoft Encarta	398	Ressource pédagogique
Enjoy Gemo	332	Manuel numérique
Enoncés mathématiques	216	Math
Espace VTT (EXAO)	98	Matériel
Evernote	64	Editeur de texte
Finale	76	Musique
Finale NotePad	91	Musique
fischertechnik ROBOPro	41	Matériel
FormatFactory	883	Conversion Images
foxt Reader	3019	PDF
FreeMind	1382	Mind Map
Freeplane	265	Mind Map
Fyz La Haisseuse virtuelle	53	Technologie
GanttProject	2188	
Garrigan Instruments for Finale	76	Musique
GeoGebra	3407	Math
Geolabo	1101	Géométrie
Geometrix	98	Géométrie
GEONEt	969	Géométrie
Geoplan Geospace	123	Math
GIMP	4022	Retouche Photo
Gobby (Editeur collaboratif)	103	Editeur de texte
Google Chrome	5494	Navigateur Web
Google Earth	758	Géographie
Google SketchUp	7056	Images 3D
GraphCalc	88	Math
Grappe Easy	64	Math
Graphmatica	117	Math
Gribouilli	474	Présentation
HeeksCAD	97	Technologie
HotPotatoes	2675	Evaluation
IMAGES ACTIVES	1275	Présentation
Instrumentpoche	76	Géométrie
Internet Explorer	70	Navigateur Web
iSpring Free	307	Présentation

Logiciel payant
Potentiellement sur toutes les stations

ITALC	100	Contrôle écrans
Jahshaka	40	Vidéo
Jasc Animation Shop (Corel)	92	Editeur d'animations
JVoiceMail	261	Langues
KvSoft FlipBook Maker	338	PDF
La cellule 3D	240	SVT
LEGO MStORMS NXT Software	92	Matériel
LilyPond	64	Musique
Lirebel Plus Ecole	80	Français
LIREbel+ +	117	Français
LIREbel+ Diagnostique	31	Français
LLWin (Corel)	87	Technologie
LMSoft Presenter	210	Présentation
L'oeil et la vision	335	SVT
Logicator for PIC micros	1753	Matériel
LUDOSCILLO (MICRELEC)	148	Physique
Macrium Reflect Free	94	Sauvegarde
Magic Bullet Looks Studio	101	Vidéo
Maaplus (Jeulin)	290	Matériel
Maskott Professeur	54	Matériel
MatchWare Mediator Pro	76	3D
MathGraph	95	Math
MathPlayer (Plugin)	277	Navigateur Web
Maths à Gogo	271	Math
Maxima	1068	Math
Micrografix PhotoMagic	163	Retouche Photo
Microsoft FrontPage	53	Office
Microsoft Office PowerPoint Viewer	2427	Office Viewer
Microsoft Office Publisher	87	PAO
Microsoft Office Word Viewer	3461	Office Viewer
Microsoft Reader	59	Synthèse vocale
Microsoft Visio Viewer	962	Office Viewer
ModelSmart3Df	78	Archi 3D
ModSim	175	SVT
MonkeyJam	40	Editeur d'animations
Mozilla Firefox	390	Navigateur Web
NeoBook	143	Français
OpenOffice / Libre Office	1210	Suite Bureautique
Ornlpc	237	Matériel
OrphyLab (Micarelec)	140	Matériel
Orthobel entrée	94	Français
OSCILLO	2008	Physique
Oscilloscope	175	
Paint Shop Pro (Corel)	184	Retouche Photo
Paint.NET	2169	Retouche Photo
PDF Architect free	496	PDF
PDF Viewer	2761	PDF
PDFCreator	6870	PDF
Pearl 3D	99	Matériel
Pepakura Designer	929	CAO
Pepakura Viewer	1103	Visualiseur Images
PhotoFiltre	1860	Retouche Photo
Phyloboite	527	SVT
Phylogene	641	SVT
Phylogenia	194	SVT
Physion	92	Physique
Picasa	1164	Visualiseur Images
Pivot Animator	99	Présentation
Pivot Stickfigure Animator	43	Editeur d'animations
Pixia	1967	Retouche Photo
Pointofix	1386	Présentation
Quartz AudioMaster	125	Musique
RapidTyping	142	Apprentissage Clavier
RéaChim	138	Chimie
Regressal		Physique
ROBOPro fischertechnik Programm	160	Matériel
RobotProg	1796	Programmation
Rooby	88	Matériel
scilab	99	Math
ScopeTek ScopePhoto	172	Matériel
Scratch	263	Programmation
Scribus	1911	PAO
Sésamath	1230	Math
Simpl' Jeu de Rôle Creator	92	
SimulExAO	151	Technologie
Sine qua non	1015	Math
SMAO 6EME (Chrysis)	204	Math
Solar System 3D Simulator	101	Géographie
SolidWorks	4556	SolidWorks
SolidWorks eDrawings	4069	SolidWorks
SolidWorks Explorer	1000	SolidWorks
Stop Motion Animator	99	Editeur d'animations
Sweet Home 3D	4361	Archi 3D
Tell me More	60	Langues
Téobii	148	Evaluation
TerraExplorer	139	Géographie
Terragen	98	Géographie
VLC	554	Vidéo
Windows Media Player	2107	Vidéo
Windows Movie Maker	831	Vidéo
WinDVD (Corel)	323	Lecteur DVD
WinOscillo	149	Physique
WinRAR	213	Archivage
WinTopo	1004	Conversion Images
WINTYPON	92	Technologie
XnView	4631	Visualiseur Images



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, 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.

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. En complément du socle commun des ressources numériques pédagogiques, la collectivité ou son prestataire prend en charge l'installation des logiciels spécifiques préconisé dans les référentiels de programme de certaines disciplines (exemple : AutoCAD en STI, Solidworks, ...). La liste de ces logiciels spécifiques dépend de la « spécialité » de l'établissement.
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

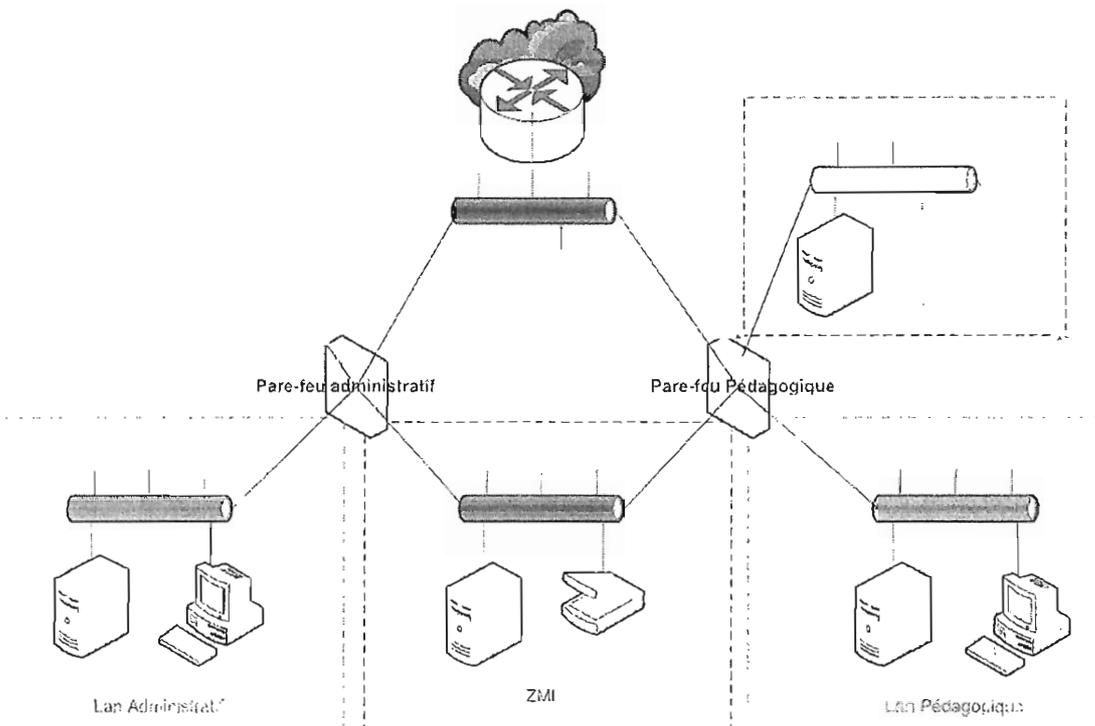
- Intervenant extérieur à l'établissement, référent numérique du pôle d'appui.
- Interlocuteurs locaux : correspondant maintenance informatique, éventuel(s) autres(s) gestionnaire(s) réseau, équipe pédagogique, référent numérique de l'établissement, équipe administrative.

Profil

Le gestionnaire réseau est un enseignant de l'établissement désigné par le chef d'établissement.

Annexe 6 - Architecture réseau des collèges

a. Architecture actuelle



b. Interconnexion avec le réseau EN

