

Dispositif de services et d'assistance informatiques à destination des collèges du Val-de-Marne

Réunion du 30 janvier 2015

- ✓ Le maintien en conditions opérationnelles de l'ensemble des équipements informatiques des collèges est une condition indispensable au développement des usages et à la maîtrise des outils numériques par les collégiens.
- ✓ La loi du 8 juillet 2013 sur la refondation de l'école vient renforcer ce dispositif.
- ✓ La convention passée entre le Conseil général et l'Académie de Créteil définit les modalités de mise en œuvre de ce dispositif.

Les différents acteurs

- ✓ Collèges : un contact technique et un contact administratif sont désignés par le principal de chaque collège.
- ✓ Le guichet unique CECOIA (CEntre de COntact de l'Informatique Académique) : plate-forme d'assistance de 1^{er} niveau du rectorat de Créteil.
- ✓ DSI Académique.
- ✓ CG94 – référent de la Direction de l'Education et des Collèges.
- ✓ COMPUTACENTER, titulaire du marché.
- ✓ SAV des différents constructeurs ou revendeurs pour les matériels sous garantie .

Les besoins à satisfaire – Responsabilité du Conseil général

- ✓ La maintenance préventive par le passage d'un technicien dédié.
- ✓ La gestion des incidents (prise en compte et résolution des incidents signalés par les utilisateurs au guichet CECOIA et non traités par les services académiques).
- ✓ La gestion des demandes (traitement des demandes de modification de configuration matérielle ou logicielle, d'installation ou de mise à jour de logiciel, de déplacement de matériel,).
- ✓ La fourniture de pièces détachées pour certains types de matériels.
- ✓ Condition pour bien gérer les interventions: la tenue d'inventaire (recensement des machines par salle de classe par type, marque, modèle, année d'acquisition, numéro de série).

Le Guichet Unique

CECOIA

C'est un dispositif académique ainsi constitué :

Un centre de services (la plateforme)

Une équipe de proximité

Un collège d'experts



Les besoins à satisfaire

Responsabilité de la DSI Académique

- ❑ **Permettre l'expression de toutes les demandes d'assistance via le Guichet unique CECOIA**
- ❑ **Enregistrement par formulaire web ou par téléphone N° indigo:**
0820 36 36 36
 - Signalement d'incidents
 - **Demande de services (nouveau)**
- ❑ **Traitement des demandes**
 - Diagnostic et Qualification (délai maximum de prise en charge, **2 jours**)
 - Résolution en 1ère instance
 - Sinon Escalade vers les intervenants de niveau 2 : **équipe départementale de proximité, COMPUTACENTER, services du CG94**
 - Suivi de la demande jusqu'à bonne fin
 - Validation de la solution par le demandeur
- ❑ **Clôture de la demande**
- ❑ **6 Production d'indicateurs de performance**

Une équipe départementale de proximité (antenne DSI 94)

Périmètre d'intervention

Mode d'intervention

- Déclenchement par le guichet CECOIA
- Planification de visite

Missions

- Gestion d'incidents
- Prestation de services sur catalogue :
 - ✓ Environnement de travail
 - ✓ Services liés aux infrastructures du système d'information
 - ✓ Prestations de Conseils et d'Expertise
 - ✓ Services liés aux applications **de l'éducation nationale** du système d'information

Actions sur site

- Contre-Diagnostic
- Résolution
- Tests de mise en service
- Validation de la solution par l'utilisateur

Volumétrie des demandes depuis le
25/08/2014

13862 : nbre de tickets CECOIA dont

1824 : Collèges 94

89 : Cg94/ComputaCenter



Les Ressources de proximité et Gouvernance

Ressources humaines

- 8 agents itinérants
- Un chef de service dédié
- Un Pilotage académique

Ressources matérielles

- 8 véhicules
- Moyens de télécommunications embarqués
- Outillage (infrastructurels et logiciels)

Gouvernance

- Niveau départemental (participation aux réunions du DASEN94)
- Comitologie CG94-DSI
- COMOP bimensuel
- CODIR hebdomadaire
- COPIL (EPL, METIERS) trimestriel

Exemple d'utilisation du Catalogue des services dans Cecoia



Les intervention sous la responsabilité du
CG94

Le marché COMPUTACENTER

Les matériels concernés

	inventaire	Incidents matériels	Incidents logiciels	demandes	observations
ordinateurs du parc pédagogique	X	X	X	X	matériels de moins de 6 ans
Vidéoprojecteurs	X	X			
Imprimantes sous garantie	X	X		X	
Serveurs vie scolaire et antivirus (windows)	X	X	limité	X	Incidents logiciels liés à l'OS
Serveurs pédagogiques, serveurs SCRIBE et AMON	X	limité			le mainteneur fournit les pièces de rechange, la DSI-R les intègre

Déroulement de l'intervention

- Signalement de l'incident par l'EPLÉ à CECOIA
- ✓ CECOIA transmet le ticket à COMPUTACENTER
- ✓ COMPUTACENTER prend rendez-vous avec le collègue
- ✓ Intervention sur site
 - ✓ Si la résolution de l'incident nécessite une réparation en atelier de l'équipement défectueux, un équipement de remplacement sera mis à disposition du collègue par le titulaire dans les délais contractuels de résolution de l'incident
- ✓ Signature du PV d'intervention par le contact administratif
- ✓ Clôture de l'incident par COMPUTACENTER

Délais

- ✓ Lorsque la résolution de l'incident est du ressort de COMPUTACENTER, le délai de résolution ne doit pas excéder 2 jours ouvrés à partir de la date de transmission de l'incident par CECOIA. Si la résolution de l'incident ne peut intervenir dans ce délai, COMPUTACENTER propose une solution de contournement.
- ✓ Ce délai est porté à 4 jours ouvrés pour un tableau numérique interactif ou vidéoprojecteur interactif.

Gestion des demandes (services sur catalogue)

Procédure

Toute demande fait l'objet d'un signalement à la plate-forme CECOIA, soit par téléphone, soit par formulaire électronique. En fonction de l'élément concerné par la demande et du tableau des responsabilités, CECOIA transmet la demande aux services académiques (DSI-R), au CG94 (Service Réseaux et Télécommunications), ou au titulaire.

Catalogue des prestations de type « demandes »

- ✓ reconfiguration logicielle d'un poste de travail, déploiement de l'antivirus et inscription dans le domaine du collègue
- ✓ modification de la configuration logicielle d'un poste de travail (paramètres réseau, pilote d'imprimante ...)
- ✓ installation d'un logiciel (ou mise à jour de version) sur un poste de travail
- ✓ déplacement d'un ordinateur ou d'une imprimante, avec mise à jour de l'inventaire
- ✓ installation d'une extension de mémoire RAM ou périphérique (lecteur, carte vidéo, carte son ...)

D'autres prestations pourront être réalisées après une estimation préalable par le COMPUTACENTER, et une validation par la Direction de l'Education et des Collèges.

Délais

- ✓ Le titulaire intervient à la date et la demi-journée fixées d'un commun accord avec le responsable technique du collège, et dans un délai ne pouvant dépasser 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par le titulaire, sauf demande expresse du responsable technique du collège confirmée par mèl.

Maintenance préventive

Visite préventive et curative sur les postes de travaux et les périphériques des collègues. Cette visite consiste à effectuer :

- ✓ La vérification du bon fonctionnement des matériels informatique bureautiques
- ✓ La configuration et le paramétrage de matériels informatiques
- ✓ L'installation de logiciels fournis par les collègues
- ✓ L'entretien des imprimantes
- ✓ Le changement des consommables imprimantes fournis par le collègue
- ✓ Le nettoyage des filtres des vidéoprojecteurs
- ✓ La Fiche d'intervention signée par le référent du collègue
- ✓ Cette visite peut permettre aussi le dépannage des matériels en cas de dysfonctionnement ou le déclenchement du service maintenance Computacenter en cas de problème Hardware
- ✓ ...

Cette liste n'est pas exhaustive !

Organisation proposée: 1 rendez-vous mensuel périodique

Merci de votre attention !