

Groupement d'intérêt public RECIA



Présentation AVICCA – TRIP 29 mai 2018



PRÉFET DE LA RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE



Sommaire

- Présentation du GIP RECIA :
 - L'historique, rôles, fonctions, relations Collectivités / État
 - Les équipes
 - Le service Gestion des Systèmes d'Information
 - Le champ des relations partenaires/prestataires du service GSI
- Le Conseil Régional et ses équipes
- Le projet MI (maintenance informatique) de la Région
 - Le périmètre
 - L'organisation
 - Les services
 - Les étapes de la prise en charge
 - L'avancement
- Les architectures et choix techniques
 - Les objectifs, l'architecture, les marchés, les services, les outils et logiciels

Présentation du GIP RECIA



<https://www.recia.fr>

Créé en 2003, le GIP Recia à trois missions principales :

- ❑ Etre un **centre de ressources et de compétences régional** autour du numérique
- ❑ Contribuer à l'**animation de la communauté TIC**
- ❑ Etre le **support d'expérimentations**, de **mutualisations** et de **prestations de services**

- ❑ **Dimension régionale**
- ❑ Composé de **84 membres** et piloté par l'**Assemblée générale** et le **Conseil d'administration** dans le cadre d'une **convention constitutive**
- ❑ Soumis à la **comptabilité publique**
- ❑ Personnel : 36 personnes soumises aux dispositions du **régime de droit public**
- ❑ Budget annuel d'environ **8,5 M €**

Les trois familles d'activité du GIP RECIA

Le Socle

- ➔ Aménagement numérique du territoire (conseil, observatoire)
- ➔ Economie numérique (programme transition numérique)
- ➔ Usages des TIC (groupes éducation, santé, administration, innovation)
- ➔ Elaboration de la Stratégie de Cohérence Régionale d'Aménagement Numérique (SCORAN)
- ➔ Études, expertises, assistance (instruction Feder), conseil, veille, animation, observatoire

Les Prestations

➔ **Le réseau régional haut débit (Adista)**

➔ **La maintenance informatique des Établissements d'enseignement et de formation**
(20 ETP/36)
+ 8 prestataires (hotline et maintenance sur site)

➔ La plateforme régionale d'hébergement

➔ Les Espaces Numériques de travail
NetOcentre

Les Projets mutualisés

➔ La e-éducation

➔ La Géomatique -
GéOcentre

➔ Les espaces publics numériques -
WebOcentre

Missions du GIP RECIA

e-éducation

Audit SI

Ingénierie déploiement

Gestion SI

Télégestion

ENT

Ingénierie informatique Acteurs publics

Audit SI

Ingénierie déploiement

Gestion SI

Télégestion

Rédaction SCORAN

Rédaction SDAN

Portage invest THD

Aménagement numérique

Suivi fibrage public-privé

Marché de services Internet

Animation communautés num

Organisation d'évènements

Organisation de salons

Relais instances nationales

Mises en relations têtes de pont

Bonnes pratiques ech dept

Bonnes pratiques entre Régions

Ingénierie appels à projets nat

Ingénierie fonds européens

e-administration

Flux Actes et Helios

Parapheur électronique

Marchés publics

Documents des élus

Archivage

Mails sécurisés

GED

Gestion Relation Citoyen

Centrale d'achats outils num

Echange sécurisé de fichiers

Création de sites internet

Facturation électronique

Délégué à la protection des données

Visio-conférence

Plate-forme données

Référentiels IGN et autres

Géomatique

Observatoire du territoire

Animation communauté Géo

Open data

Organisation des SI

Base de données

Valorisation des données

Animation communauté Open data

Développement économique

Transition numérique

Animation tiers lieux

Audit Entreprises

Obligations marchés publics

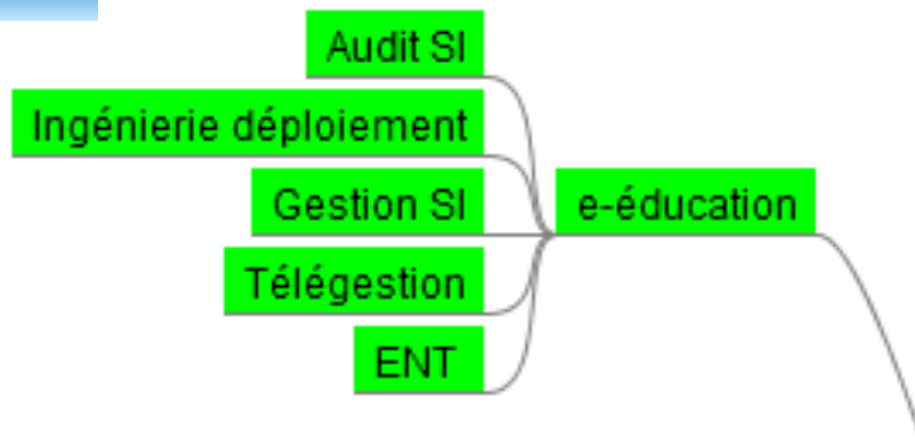
Services au territoire

Espaces Publics Numériques

Activités du socle

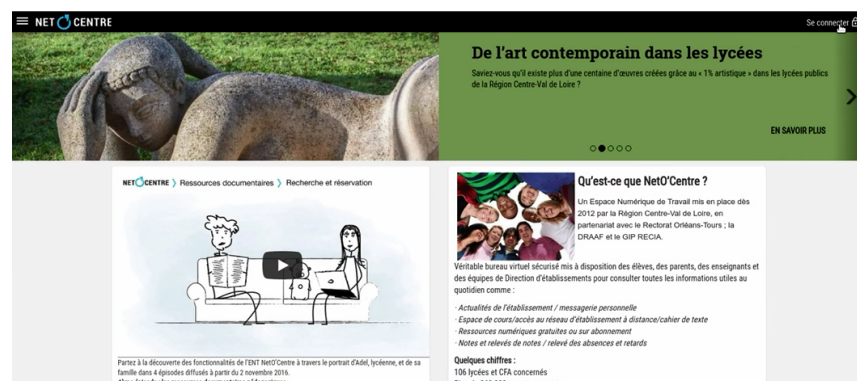
- *Rôle d'animation de la communauté TIC*
- Organisation des Assises du GIP RECIA le 4 avril 2018
 - Plus de 100 personnes présentes
 - Présentations de Mégalis Bretagne, du GIP –Bourgogne-Franche-Comté, de E-Collectivités Vendée
 - Table ronde sur la transformation digitale de l'action publique en Région animée par l'Adullact, DECLIC, le CRAIG et la DINSIC.
 - Barcamps animés par Denis PANSU, de la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) :
 - sur les enjeux et les thèmes de mutualisation et d'animation pour une action publique efficace avec le digital.
 - sur les organisations et les outils pour mobiliser les contributeurs d'une dynamique digitale

La e-éducation



23 personnes sur 36 travaillent pour la e-éducation :

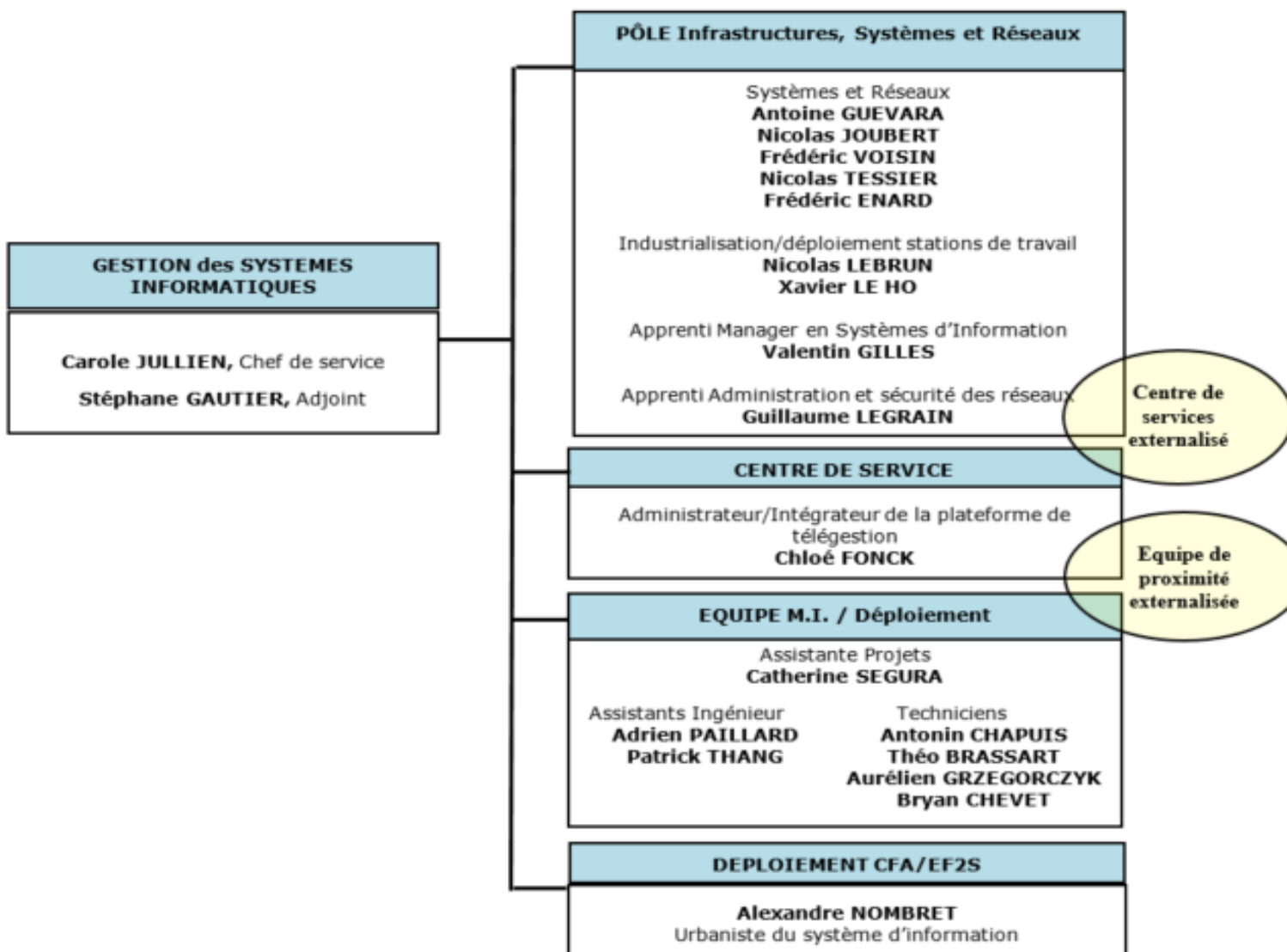
- **Gestion des systèmes informatiques** d'environ 180 établissements de formation : lycées, CFA, EF2S, collèges du Cher (20 personnes)
- Espace Numérique de Travail (3 personnes)



Historique du service Gestion des systèmes d'information

- 2000-2004 : Etudes du Rectorat intégrant les directives nationales des schémas directeurs, allant de pair avec le câblage des sites mis en œuvre par la Région et la naissance du réseau régional haut débit
- 2004 : convention d'application du CPER 2000-2007 avec le projet Plate-forme de Télégestion des Lycées confié au GIP
- 2005 : mise en œuvre du dispositif de Télégestion et déploiement de la solution technique dans les lycées
- 2006 : extension aux centres de formation d'apprentis
- 2007 : extension aux Etablissements de Formations Sanitaires et Sociales
- 2016 : prise en charge des Collèges du Cher
- Evolution du service de 1 à 6 personnes jusqu'en 2015, 20 personnes aujourd'hui et 4 postes supplémentaires en recrutement

2018 - Le service Gestion des systèmes d'information



Périmètre : Maintenance informatique des établissements

■ Lycées (112 sites) dont 16 sites agricoles

- Direction des lycées : câblage et dotations matérielles, maintenance de proximité
- GIP Recia : déploiement des équipements informatiques, supervision, téléadministration et maintenance à distance

■ CFA (41 établissements)

- GIP Recia : câblage, déploiement informatique et maintenance
- 23 établissements câblés et équipés de 2007 à 2009
- 16 établissements disposant uniquement d'un accès au Réseau Régional

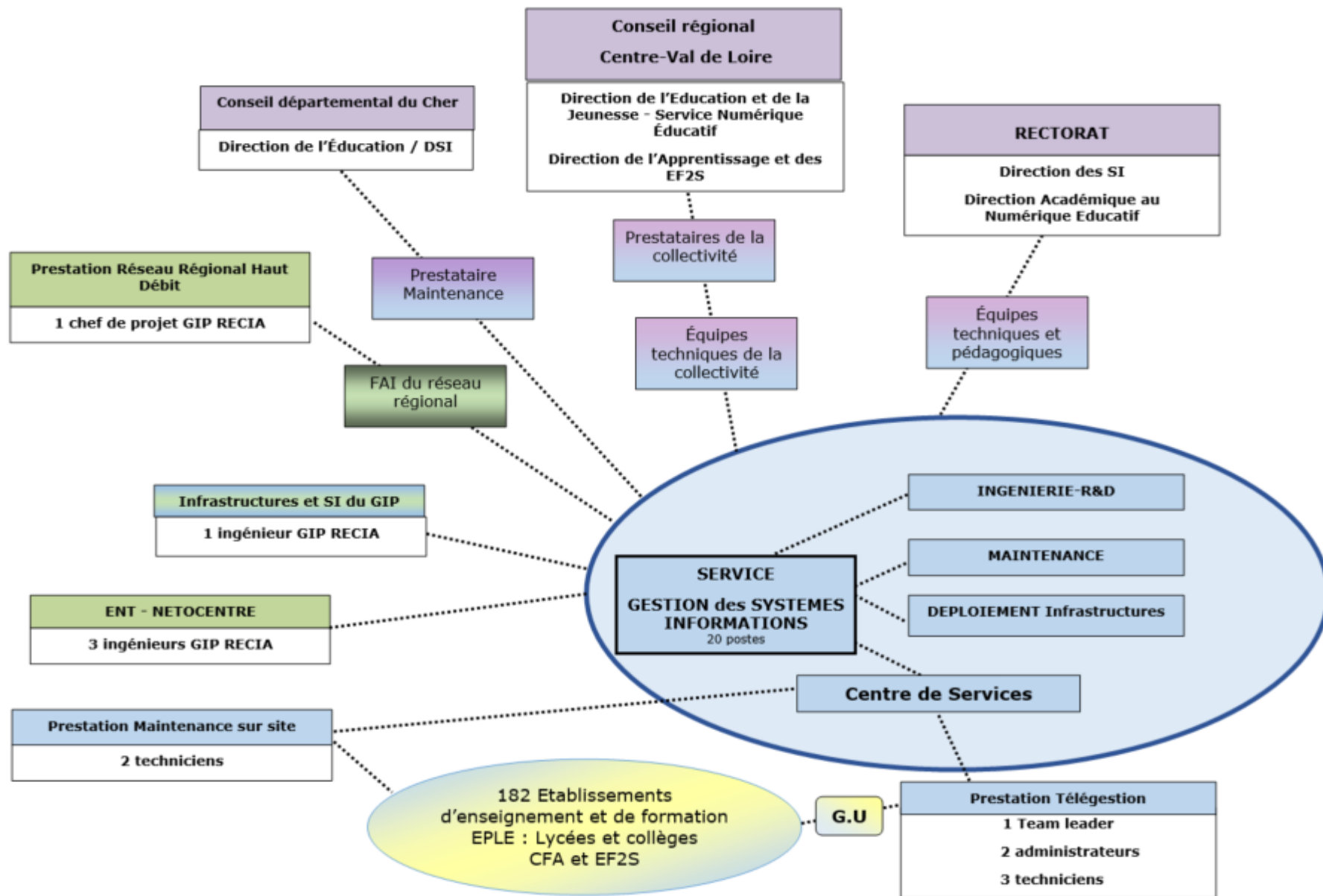
■ EF2S (34 établissements)

- 2007 : création de salles en libre service (clients légers linux) dans 22 établissements
- Câblage/équipements informatiques/maintenance de l'ensemble des établissements : projet 2011/2017 pour les 5 derniers

■ Collèges du Cher

- Maintenance matérielle des postes de travail – Marchés depuis 10 ans
- Depuis fin 2016 : prise en charge de la rénovation des réseaux, redéploiement des LAN et prise en charge des stations de travail

ORGANISATION GSI / PARTENAIRES / PRESTATAIRES AU 22.05.2018



Le Conseil Régional



Direction Générale Education Egalité des Chances,
Vie citoyenne (DGEECVC)
Emmanuel PORCHER

Direction de l'Education et de la Jeunesse (DEJ)
Laurent GOUGIS

Numérique Educatif (SNE)
Responsable SNE (en cours de remplacement)

Agnès DECHARTRE
Laurent GITTON
Nathalie PEYREBRUNE (Prestataire)

Equipe Sud :

Thaddée RENOUARD

Annick RENOUARD (assist.)
Philippe BACHELIER
Ibrahim HAMIDANE
Frederic MARCHAND
Brigitte GIRARD
Thierry PORNET
Alain JAMET

Equipe Ouest

Christophe GOILOT

Nicolas GLAIZE
Grégory MAURCOT
Jean-Pierre GABORIEAU
Xavier De OLIVIERA
Franck ALEXANDRE

Equipe Nord

Hubert LIORET

Sylvain DAVAUX
Philippe SIGNORET
Gérald POULAIN

Equipe Est :

David WU-FRING

Abderrahmane BEKHTAOUI
Yves DUPUIS
Mickael ROULLEAU
Nicolas SARDA
Michel LANCEL
Patrick TORTAJADA
Bruno MEUNIER
Bruno BENARD

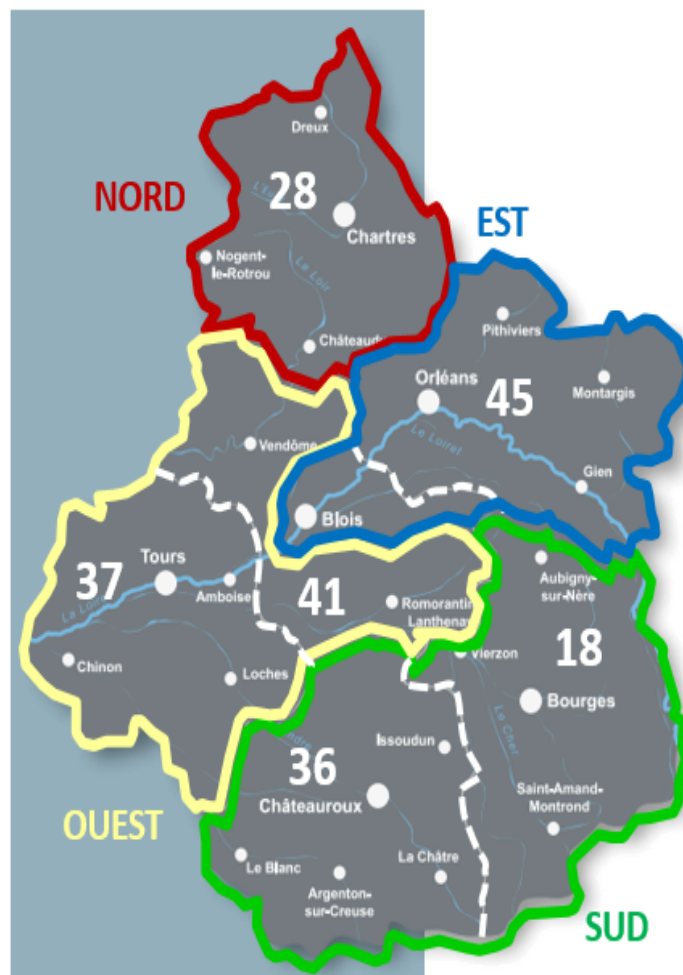
(Antenne Durzy)
Jean-Claude
FONTENEAU
Jean-Luc MALAHEL

Les équipes techniques du Service Numérique Educatif de la Région

SNE: Service Numérique Educatif

Pour constituer les équipes territorialisées, (équipes mobiles SNE), la Région a découpé son territoire en 4 zones géographiques.

La prise en charge MI des EPLE est liée à ce découpage.



ZONE EST

27 lycées (26 384 élèves)
Cible : 8 agents (6+2)

Zone NORD

15 lycées (12 484 élèves)
Cible : 4 agents

ZONE SUD

21 lycées (14 720 élèves)
Cible : 5 agents

ZONE OUEST

25 lycées (21 087 élèves)
Cible : 6 agents

Le Projet Maintenance Informatique « MI »

Le contexte

1. L'application de la Loi Peillon du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République

2. Le GIP RECIA : centre de ressources et d'expertise.

Le service GSI avec son programme de virtualisation, d'industrialisation et de télégestion mis en œuvre depuis 2005, intervient à la demande de la Région sur le champ des réseaux, des actifs et des serveurs. Le GIP est garant de l'intégrité du système d'information, et conseiller de la Région.



Le Projet « MI » : le périmètre



92 lycées (R1)



35000 ordinateurs



4500 tablettes



400 serveurs



2500 actifs réseau

➔ Par défaut, tout ce qui est connecté au réseau

PC, Écrans, tablettes, Serveurs, Réseau informatique de l'établissement (filaire et wifi), Intervention sur les périphériques pour des dysfonctionnements en lien avec le réseau informatique ou les équipements pris en charge dans le cadre de la maintenance

Hors périmètre

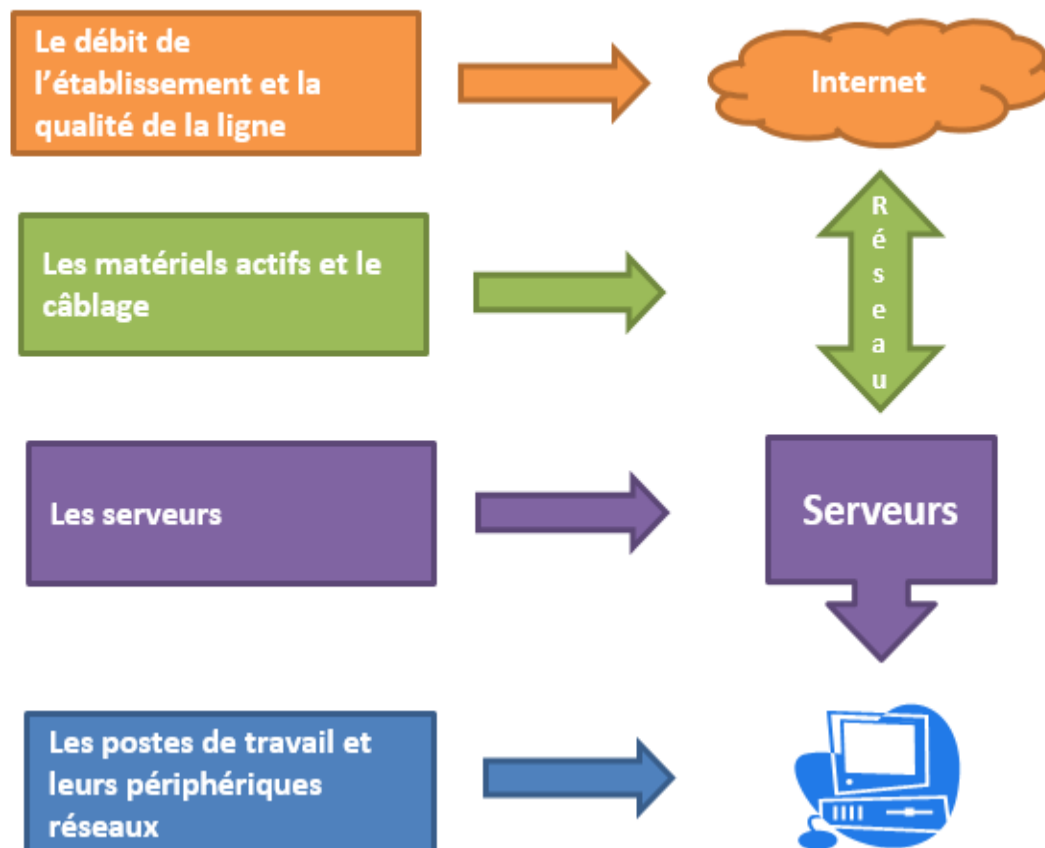
Nettoyage, changement lampe, changement de souris, débouillage papier imprimante, changement de cartouches...

➔ Mais aussi

Capacité à apporter soutien, conseils sur les éléments hors périmètre (exemple : face à des usages, quels équipements ? installation d'une nouvelle salle : conseils mais aussi aide à l'installation...)

Le Projet « MI » : Démarche d'Audit

► Les éléments clef de la prise en main à distance



Démarche de la transition :



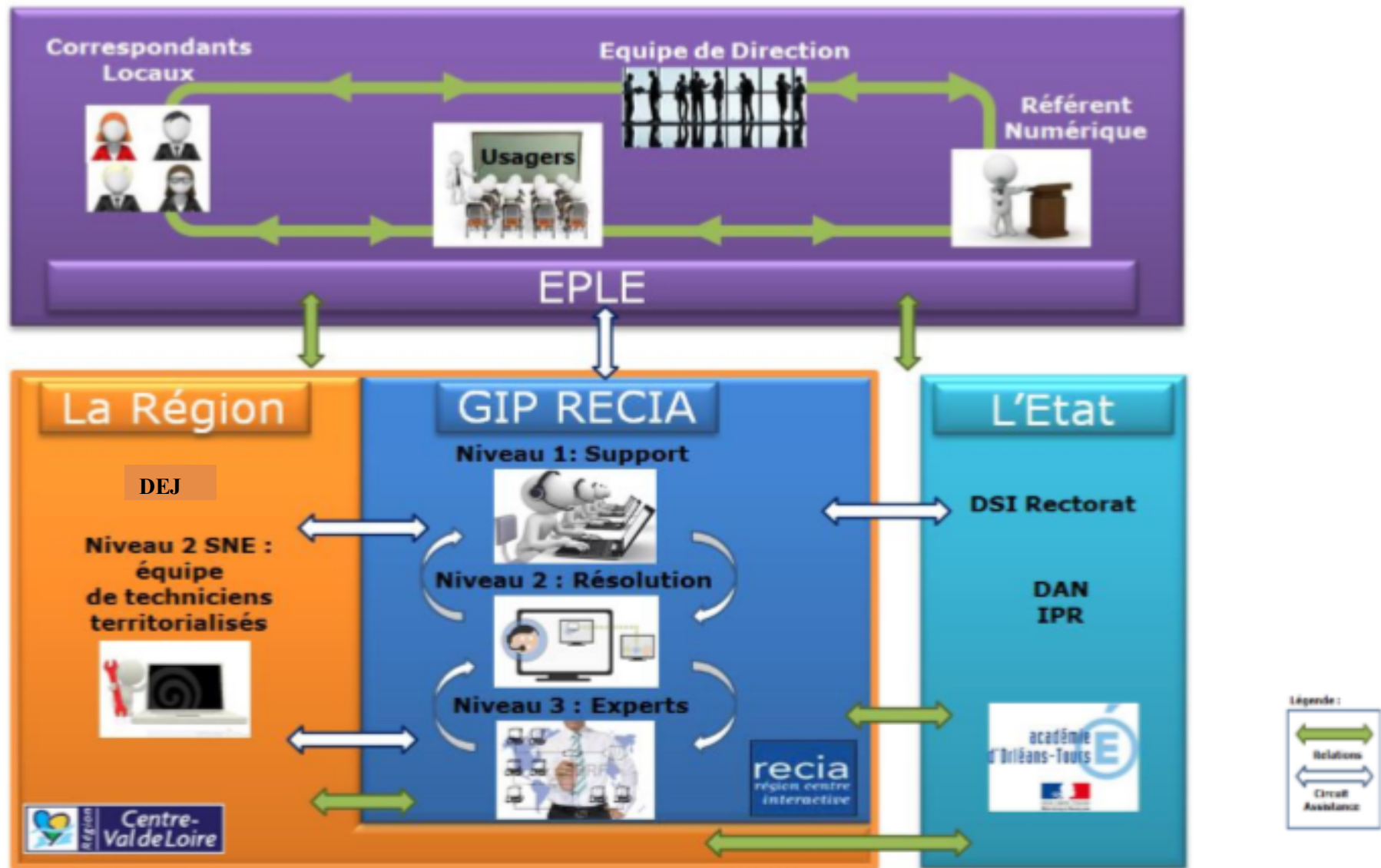
Cf. « Lettre Entree MI »

Documents produits :



Les annexes suite aux AUDITS

L'organisation cible



Organisation du projet – Côté EPLE (1/2)

Constitué d'enseignants représentatifs de chaque filière, exprime besoins pédagogiques, difficultés rencontrées et reçoit de l'information pour diffusion auprès des collègues enseignants



Comité numérique

Définit politique numérique en s'appuyant sur réf. Numérique et comité numérique



Proviseur

Désigne

Désigne

Désigne

Anime

Conseille, informe

Echange

En s'appuyant sur comité numérique :
participe à l'élaboration de la politique numérique de l'établissement
La met en œuvre

Référent numérique

Exprime demande

Informe avancées traitement demande

Relaie demande

Informe avancées traitement demande et sollicite au besoin intervention

Contact privilégié du lycée avec l'assistance



Correspondants de Support local

- Une réunion par an (à minima) réunissant le chef du service SNE accompagné par collègues Région/GIP sera organisée pour présenter indicateurs, échanger sur qualité service rendu, usages et évolutions liées aux pratiques pédagogiques notamment.

Font part de leurs besoins pédagogiques à un collègue membre du comité numérique ou au référent numérique
Si besoin assistance support, exprime demande au correspondant local après avoir exécuté des vérifications basiques documentées (branchements par exemple...)



Enseignants



Assistance

► Le Correspondant Support Local (CSL)

Rôle :

Etre l'interface entre les usagers et le support du GIP RECIA ou des services techniques de la Région (SNE).

Mission :

- Réceptionne les demandes usagers , les remonte (Région/GIP RECIA) et retransmet les informations reçues
- Crée, suit et clos après réalisation les tickets de demandes et incidents
- Relaye auprès du support du GIP RECIA toute information, changements, risques d'incidents de manière préventive
- Assiste le support GIP RECIA en réalisant des gestes simples tel que :
 - ✓ La vérification des branchements des matériels informatiques (connexion au réseau informatique (RJ45), au réseau électrique et les connecteurs des périphériques (clavier, souris, écrans, ...)
 - ✓ Le redémarrage physique d'un matériel
 - ✓ Le remplacement d'un poste par un autre déjà prêt
- Assiste les services techniques de la Région (SNE) en :
 - ✓ Accompagnant si nécessaire son personnel lors des interventions sur site de l'établissement
 - ✓ Informant sur les réceptions -livraisons du matériel informatique

Organisation du projet – Côté EPLE (2/2)

Nomination :

Aucune connaissance technique n'est requise, cependant une bonne écoute et des qualités relationnelles sont un atout.

Le proviseur désigne plusieurs personnes comme « Correspondant Support Local » parmi son personnel d'enseignants ou administratifs.

Le proviseur évalue le nombre de CSL nécessaire en fonction de la taille de son établissement, et en concertation avec la Région.

Prérequis :

- La Région et le GIP RECIA s'engagent à tenir informé les CSL et l'adjoint-gestionnaire des actions en cours ou prévues dans leur établissement telles que :
 - ✓ réinstallation d'une salle
 - ✓ intervention sur le réseau
 - ✓ livraison d'ordinateurs
 - ✓ changement de serveurs
 - ✓ Etc.

Formation :

Celle-ci se compose de 3 volets réalisable en une séance d'une demi journée :

- Dispenser de l'information préalable
- Initier aux gestes
- Présentation & démonstration de l'outil de suivi des demandes et incidents (Créer, consulter, fermer un ticket)

Services proposés aux établissements

- Panorama de l'offre

C@
Mil



Assistance et support



Environnement
de travail



Services Applicatifs



Gestion de
l'Infrastructure



Hébergement



Logistique



Sécurité



Prestations
personnalisées



Documentation

Services proposés aux établissements

S1 – déploiement d'un système d'information d'établissement qualifié

Consolider et faire évoluer une architecture réseau et système sécurisée répondant aux besoins administratifs et pédagogiques de l'EPLE

Déployer des postes de travail administratifs et pédagogiques proposant les packs logiciels adaptés aux filières enseignées

Maintenir un inventaire technique des matériels et logiciels déployés dans le cadre de la maintenance informatique

S2 – Assistance

Recevoir demandes (tél, courriel)

Qualifier demande

Traiter demande ou s'assurer du traitement

Avec accord demandeur, clôturer ticket

S3 – Maintenance préventive

Supervision des équipements

Traitement des alertes

Mises à jour logicielles

(*) et donc mettre en œuvre et garantir le fonctionnement opérationnel du système d'information global du lycée et son bon fonctionnement

Sécuriser les pratiques des enseignants dans l'usage des outils numériques (*)

Analyse de la panne et de son impact pour l'EPLE

Si nécessaire, réalisation d'un audit complet

Etablissement d'un plan d'action et planification

Résolution à distance ou par intervention sur site

Analyser réponse technique ou besoin métier

Accompagner l'établissement dans l'acquisition de matériels/logiciels qualifiés

Mesurer la qualité du service rendu

Indicateurs proposés pour aider le chef d'établissement dans le pilotage du numérique dans l'EPLE

S4 – Maintenance curative

S5 – Conseil et assistance dans l'évolution du SI

S6 – Tableaux de bord



Engagements/obligations :

- Service
- Fonctionnement
- Gouvernance

Le Projet « MI » : Les étapes de prise en charge de la MI

► Synthèse des étapes :

PROJET MAINTENANCE INFORMATIQUE : Prise en charge type d'un lycée (6 étapes, 4 RDV)

MI : Maintenance Informatique
P.E.C : Prise en charge



Signature CNS
P.E.C MI EPLE



Formulaire de demande
d'information



Rapport d'audits



Et annexes



Rapport d'exécution des
plans d'actions



Convention de Services (CNS)
& annexes

Le Projet « MI » : un rythme de rendez-vous Lycées soutenu

MI_Liste-RDV_20180523_11H21

LPO BENJAMIN FRANKLIN [0450051l]	24/05/18 13:30	RDV2 Audits &Plan Actions	Planifié
LPO GEORGE SAND [0360019a]	25/05/18 11:00	RDV1 Lancement	Planifié
LP VAL DE CHER [0410718h]	25/05/18 14:00	RDV2 Audits &Plan Actions	Planifié
LG ROLLINAT [0360002g]	29/05/18 10:30	RDV1 Lancement	Planifié
LP CHATEAUNEUF [0360003h]	29/05/18 14:00	RDV1 Lancement	Planifié
LP VAL DE CHER [0410718h]	31/05/18 09:00	RDV3 Formation(1/2 Journée)	Planifié
LPO PASTEUR [0360005k]	04/06/18 09:30	RDV3 Formation(1/2 Journée)	Planifié
LP JEAN DE BERRY [0180009m]	07/06/18 10:00	RDV1 Lancement	Planifié
LP SONIA DELAUNAY [0410832g]	08/06/18 10:00	RDV2 Audits &Plan Actions	Planifié
LGT PHILIBERT DESSAIGNES [0410002e]	12/06/18 09:30	RDV2 Audits &Plan Actions	Planifié
LP JEAN MERMOZ [0180010n]	12/06/18 10:00	RDV1 Lancement	Planifié
LPO PASTEUR [0360005k]	14/06/18 10:00	RDV2 Audits &Plan Actions	Planifié
LP Maurice VIOLLETTE [0280022X]	14/06/18 10:00	RDV4 Rcet. Etab.	Planifié
LP HENRI BECQUEREL [0371099u]	15/06/18 14:30	RDV1 Lancement	Planifié
LGT VOLTAIRE [0450782F]	28/06/18 10:00	RDV4 Rcet. Etab.	Planifié
LP ANDRE AMPERE [0410031l]	29/06/18 10:00	RDV1 Lancement	Planifié
LPO RONSARD [0410030k]	02/07/18 13:30	RDV1 Lancement	Planifié
LGT CLAUDE DE France [0410017w]	03/07/18 09:45	RDV1 Lancement	Planifié
LP DENIS PAPIN [0410036s]	03/07/18 13:30	RDV1 Lancement	Planifié
LGT MARGUERITE DE NAVARRE [0180006j]	26/09/18 10:00	RDV1 Lancement	Planifié

L'avancement du projet

Le management du projet et les solutions techniques sont éprouvés.

En septembre 2018, 14 établissements soit 15% resteront à prendre en charge.

En revanche, observation de freins à l'avancée franche du projet.

- Le constat est que la règle des 80/20 s'applique fatalement.

Les 20 % représentant les spécificités des établissements, dont le traitement est particulièrement chronophage dans les études et la mise en œuvre de solutions parfois orphelines. Un mode « projet » est appliqué avec délais de réalisations sur devis qui ne conviennent par forcément à l'urgence du besoin.

- La découverte de réseaux, serveurs, matériels exotiques : le remplacement des équipements est un argument pour les intégrer dans le réseau

- La prise en charge des systèmes de PPMS, GTC, Restauration, Téléphonie... hétérogènes : démarche auprès de la Direction du Patrimoine pour harmoniser les acquisitions et rentrer les prestataires et partenaires dans le dispositif . Ex : Projet e-selfOCentre

- La fourniture fastidieuse des annexes de salles : journée d'accompagnement des enseignants dans l'écriture des annexes

Evolution du projet

- A la réticence des « administrateurs réseaux » : mise en œuvre des 3 modes de prise en charge des stations

Les différents modèles de P.E.C

1

Modèle de PEC normal

- Perte totale des droits d'administration sur les stations.
- Toute action (installation de logiciel, de périphérique, d'imprimante) passe par un ticket.
- Toute machine est dans le domaine, avec tous les outils conformes et des potentielles actions automatiques de MCO

2

Modèle ouvert

- Modèle de PEC normal
- Délégation de droits d'administration à des personnels identifiés
- Avec charte d'usage de ces droits
- Avec engagements de service moindres
- Restauration du poste dans la limite des paquets OPSI

3

Modèle Hors Périmètre

- Uniquement maintenance matérielle.
- Accès authentifié à Internet.

L'avancement du projet

Une réelle conduite du changement est à mettre en œuvre dans l'établissement qui a besoin d'une assistance sur ce sujet.

Les 4 rendez-vous du projet peuvent ne pas suffire : des demandes de participation aux comités TICE des établissements, réunions de crise ... sont fréquentes.

Malgré un dispositif connu et efficient depuis plus de 10 ans, une collaboration quotidienne entre la Région et le GIP RECIA de la maîtrise d'ouvrage à la production, un suivi plus serré de la vie numérique des établissements est nécessaire :

- proposition aux lycées de rencontres avec la Région et le GIP dès que besoin après la signature de la convention de services
- recrutement d'un « ambassadeur » au GIP RECIA

Les architectures et choix techniques

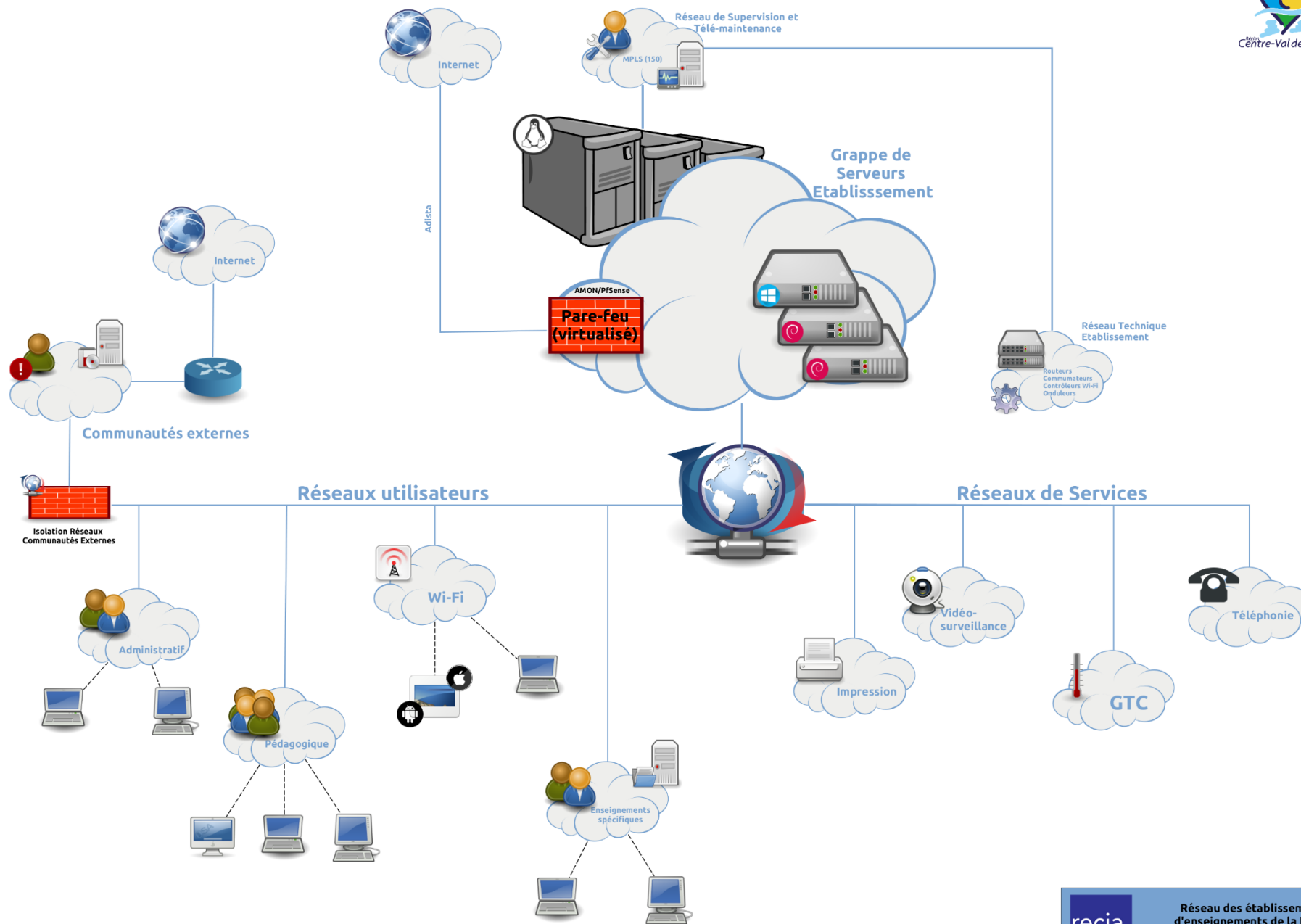


Objectifs techniques

- Concevoir et déployer des architectures techniques homogènes et adaptées aux besoins des différents types
- 2 variantes :
 - Une architecture EPLE Education Nationale (Pare-feu Amon)
 - Une architecture CFA, EF2S et lycées agricoles
- Matériels identiques : routeurs, serveurs, actifs, PC, imprimantes
- Systèmes d'exploitation identiques
- Annuaire identiques
- Services identiques
- Standardiser autant que possible, mais néanmoins, nécessité de prendre en compte les demandes particulières de certains établissements
- L'enjeu majeur : normaliser les processus de déploiement, de mise à niveau et de maintenance des équipements afin d'optimiser la maintenance.

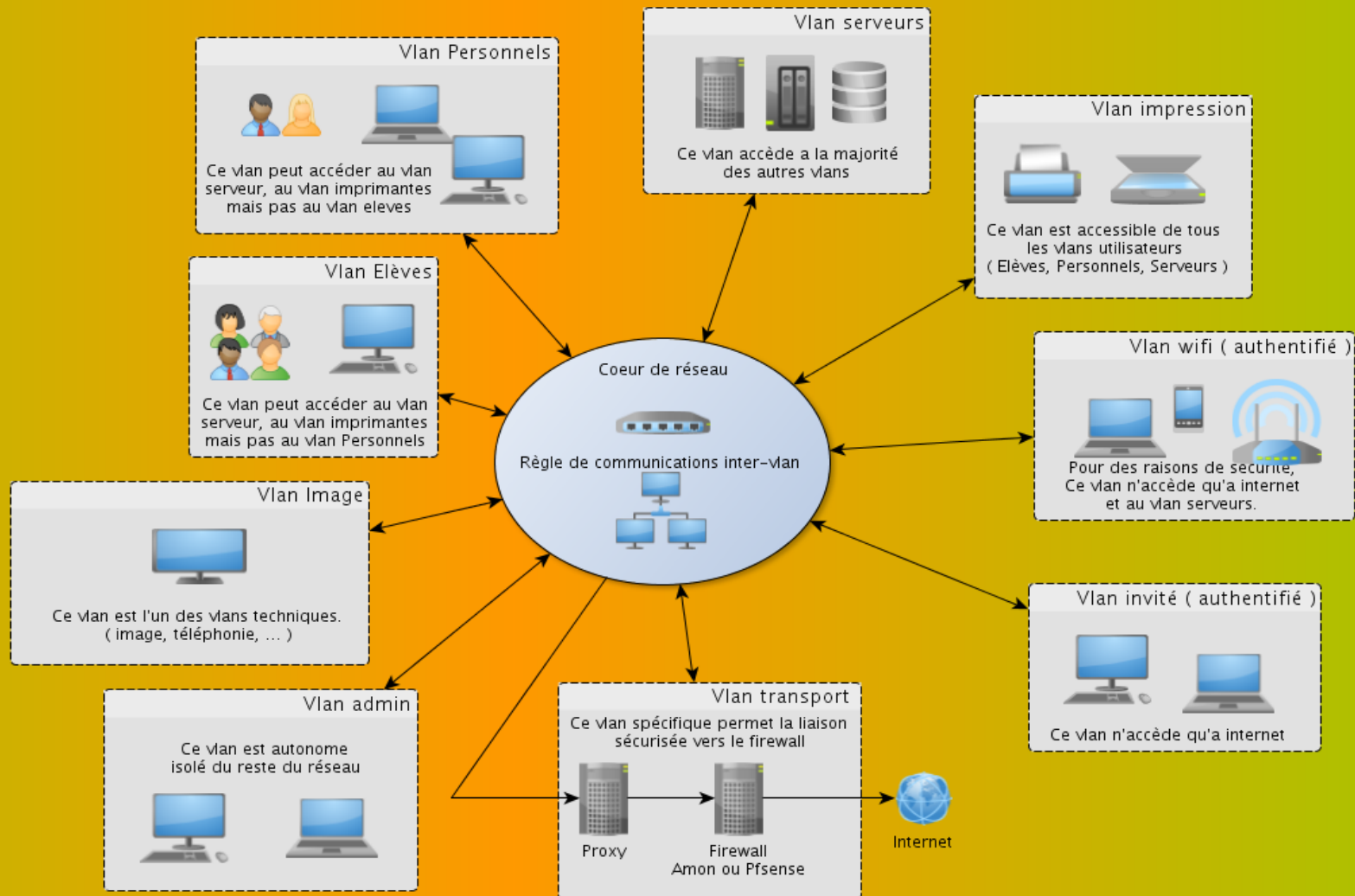
Les marchés principaux

Sujet	MOA	Titulaire	Durée
Réseau haut débit Débit des lycées : 80% - fibre 100 Mb/s	GIP RECIA	Adista	4 ans – janv 2022
Centre de services	GIP RECIA	Econocom	4 ans – février 2021
ITSM/CMDB	GIP RECIA	Combodo	4 ans – nov 2020
Maintenance de proximité	GIP RECIA	Solutions30	4 ans – nov 2021
Stations de travail – 3 lots	Région	SCC	4 ans - 2020
Serveurs	Région	SCC	4 ans – 2022
Actifs : commutateurs/bornes	Région	SPIE	4 ans – 2020
Gestion bornes WIFI	GIP RECIA	SPIE/Aruba	4 ans – nov 2020
Gestion sécurité/BYOD	Région	SPIE/Clearpass	4 ans – Cde en cours
Participation modules du libre	GIP RECIA	UIB/Opensides	bons de commande



Les VLAN

Organisations des vlans dans un établissement



Note : Hormis dans certains vlans spécifiques, tous les accès a internet passent obligatoirement par le proxy.
Il est impossible par exemple de relever directement ses mail avec un client lourd depuis le vlan élèves (voir suite du document pour plus de détails)

Les services et ressources mutualisés

- **Le centre de services : le dispositif de Télégestion**
 - 2 à 3 techniciens pour la prise d'appel et niveau 1
 - 2 administrateurs système et réseaux
 - 1 responsable opérationnel
- Assistante téléphonique et maintenance à distance de 7h30 à 17h30
- **Une équipe arrière de 18 techniciens et ingénieurs**
 - Dont 2 techniciens dédiés aux audits réseaux et 4 techniciens dédiées aux audits et plans d'actions stations des lycées*
- 2 administrateurs systèmes de proximité pouvant compléter les interventions des services du SNE

Les services et ressources mutualisés

■ Le centre de services :

- Un portail d'entrée unique des demandes et incidents : iTOP

Accessible directement du portail de l'ENT

ou pour des appels téléphoniques et mails

- Des outils de supervision, de diagnostic et de télémaintenance

- Soutien et assistance technique aux établissements

□ 12 000 demandes/incidents traités par an

■ La maintenance de proximité

- En cas de nécessité, déplacement sur site

□ techniciens SNE/techniciens du GIP/prestataires

5

- Etudes, évolutions techniques générales et adaptations aux besoins

Les outils et logiciels

- **Outils et logiciels libres autant que faire se peut :**

- OS serveurs : Debian, virtuelles LXC, KVM et Docker
- Pare-Feu Pfsense
- Couche Samba
- Annuaire LDAP
- En revanche, 99% du parc PC en windows 7 et 10, 95 % de tablettes Android

- Un seul outil de suivi entre la plate-forme de télégestion, la proximité, le GIP RECIA et ses partenaires : **iTop**

- L'inventaire des postes de travail : **OCS/Fusion Inventory/GLPI**

- Surveillance des équipements du coeur de réseau à l'aide de l'application **Nagios/Icinga**

- Administration des bornes Airwave

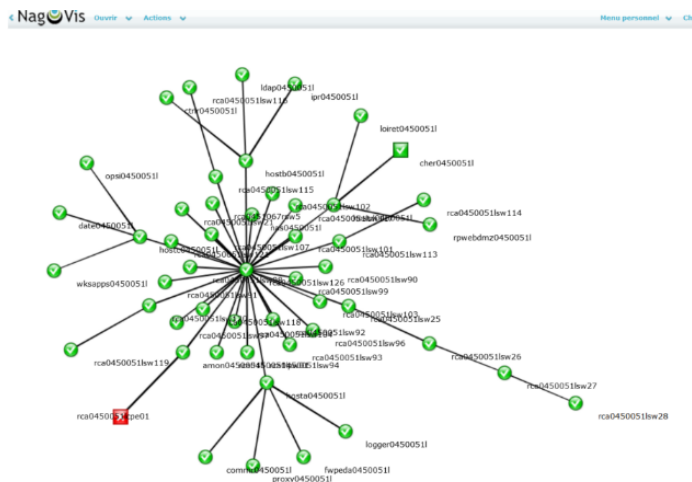
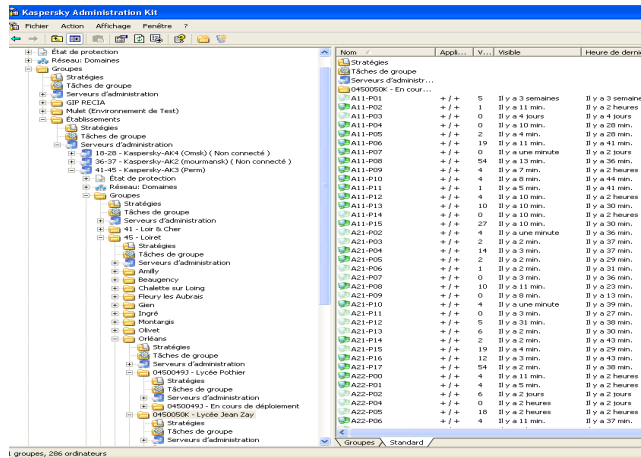
- L'application **OPSI** pour la maintenance des postes de travail

- Un catalogue de plus de 500 applications générales et pédagogiques

- Un anti-virus fourni par le Rectorat pour tous les établissements de formation, centralisé et administré par le GIP RECIA (Kaspersky) : 50 000 licences déployées et maintenues à distance

Les outils

Déploiement et suivi des anti-virus sur les postes de travail

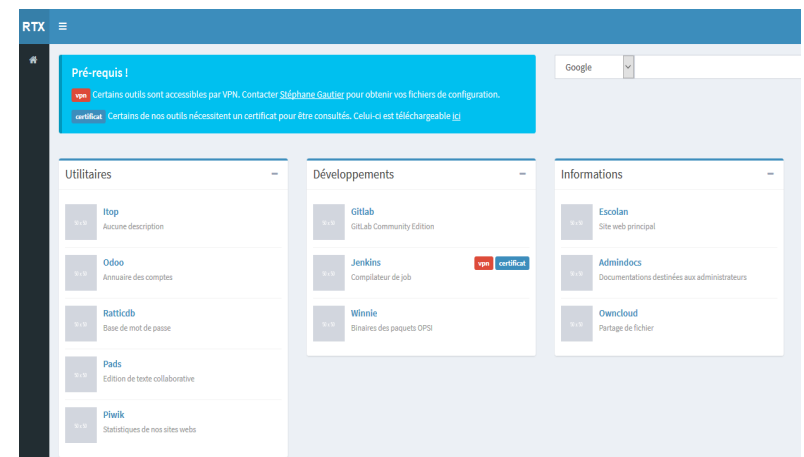


Un portail pour les utilisateurs

1. Rendez-vous sur l'URL : <https://ism.escolan.recia.fr>
2. Saisissez votre email et votre mot de passe ENT



Un portail technique



► Pour toutes les requêtes : Demandes, Conseils, Incidents, Réclamations

► Il assure :

- Le suivi complet des sollicitations
- La possibilité de joindre des documents
- La traçabilité des échanges (journal)
- La mesure de votre satisfaction du traitement des sollicitations

Le téléphone ou la messagerie viennent si nécessaire en complément

En interaction avec les comptes déclarés dans l'ENT

NetOCentre : Fournisseur des comptes utilisateurs, et comptes réseau

iTOP : un seul outil → utilisateurs/techniciens/pilotes

CIs d'une organisation



Infrastructures



Rack: 26



Serveur: 3



Equipement réseau: 47

- ▶ Créer un nouvel objet de type Rack
- ▶ Rechercher des objets de type Rack

- ▶ Créer un nouvel objet de type Serveur
- ▶ Rechercher des objets de type Serveur

- ▶ Créer un nouvel objet de type Equipement réseau
- ▶ Rechercher des objets de type Equipement réseau



NAS: 1



Onduleur: 12

- ▶ Créer un nouvel objet de type NAS
- ▶ Rechercher des objets de type NAS

- ▶ Créer un nouvel objet de type Onduleur
- ▶ Rechercher des objets de type Onduleur



Périphériques utilisateurs



PC: 622



Tablette: 35



Imprimante: 0

- ▶ Créer un nouvel objet de type PC
- ▶ Rechercher des objets de type PC

- ▶ Créer un nouvel objet de type Tablette
- ▶ Rechercher des objets de type Tablette

- ▶ Créer un nouvel objet de type Imprimante
- ▶ Rechercher des objets de type Imprimante

Liste des serveurs

Total: 3 éléments.



<u>Serveur</u>	▲	Organisation	Statut	Criticité	Type de lieu	Site	Marque	Modèle	Numéro de série	MTBF
▶ hosta0370037p		▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ HP	▶ ProLiant DL360 Gen9	CZJ54801LK	7
▶ hostb0370037p		▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ Dell Inc.	▶ PowerEdge T610	63H5R4J	7
▶ hostc0370037p		▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ Dell Inc.	▶ PowerEdge T620	D5JFZY1	7



Equipements réseau / type



Bornes WIFI

- 2

implémentation	obsolète	production	stock
-	-	▶ 2	-



Switches supervisés (avec IP)

- 26

implémentation	obsolète	production	stock
-	-	▶ 26	-



KVM

- 1

implémentation	obsolète	production	stock
-	-	▶ 1	-



Liaisons inter équipements



Liens montants renseignés

- 28

implémentation	obsolète	production	stock
-	-	▶ 28	-

Liste des commutateurs

Total: 26 éléments.



Pages: « » 1 2 « » éléments par page

Equipement réseau	Organisation	Statut	Criticité	Type de lieu	Site	Marque	Modèle	Numéro de série	MTBF	Equipement maître
▶ rca0370037psw152.RG2.13	▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ 3Com	▶ SuperStack 3 Switch 4400 48-Port	L6EV3UB156D40	12	non défini
▶ rca0370037psw153.SR11.2	▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ Cisco	▶ Catalyst 2960-24TC-S Switch	FCW1803A17N	12	non défini
▶ rca0370037psw154.SRB3.35	▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ HP	▶ FlexNetwork 5130-48G-4SFP+ EI	CN59GPX05B	12	non défini
▶ rca0370037psw155.SRD1.13	▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ HP	▶ FlexNetwork 5130-24G-4SFP+ EI	CN59GPV0LZ	12	non défini
▶ rca0370037psw156.SRD2.13	▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ HP	▶ FlexNetwork 5130-24G-4SFP+ EI	CN59GPV0PT	12	non défini
▶ rca0370037psw157.SRD3.13	▶ [0370037P] - Lycée Choiseul (LEN-MI)	production	basse	Site	▶ Lycée Choiseul	▶ HP	▶ FlexNetwork 5130-24G-4SFP+ EI	CN59GPV0MN	12	non défini



PC: a107-sev-05



Propriétés

Tickets

Logiciels

Contacts

Documents

Informations générales

Nom a107-sev-05

Organisation ▶ [0450029M] - Lycée Bernard Palissy (LEN-MI)

Statut obsolète

Criticité basse

Site non défini

Informations complémentaires

Marque ▶ HP

Modèle ▶ HP Compaq Pro 6300 MT

Famille OS ▶ Windows

Version OS ▶ win7-x64

Date d'installation de l'OS 2016-06-23

CPU Intel Pentium CPU G2020@2.90GHz

RAM 4096

Numéro de série CZC3380PFS

Numéro Asset 771FC580-1745-11E3-B0FC-7446A0B51D63

Numéro de région 00-03082

Type Non défini

Type de prise en charge Inconnu

Disques durs (descriptions) WDC WD5000AAKX-60U6AA0 ATA Device

Disques durs (taille en Go) 476937

- Point d'entrée de l'ensemble des partenaires/prestataires et services

- ☐ [EQ-A-DSI] - Approbation Proximité DSI (OU-TEAMAPP)
- ☐ [EQ-A-GSI] - Approbation Expertise GSI (OU-TEAMAPP)
- ☐ [EQ-A-GSI_RESP] - Approbation Responsable GSI (OU-TEAMAPP)
- ☐ [EQ-A-PROX_RECIA] - Approbation Proximité RECIA (OU-TEAMAPP)
- ☐ [EQ-A-SNE] - Approbation SNE (OU-TEAMAPP)
- ☐ [EQ-E-AQR] - Equipe Aquaray (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-CAN18] - Equipe Dane/Canopé 18 (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-CAN28] - Equipe Dane/Canopé 28 (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-CAN36] - Equipe Dane/Canopé 36 (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-CAN37] - Equipe Dane/Canopé 37 (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-CAN41] - Equipe Dane/Canopé 41 (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-CAN45] - Equipe Dane/Canopé 45 (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-DCLI] - Equipe Device Client (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-DEP-GSI] - Equipe Déploiement GSI (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-DEP-PREST] - Equipe Déploiement Prestation (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-EOLE] - Equipe DSI Eole (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-GSI] - Equipe Expertise GSI (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-INFRA_GIP] - Equipe Infra GIP (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-INFRA_GSI] - Equipe Infra GSI (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-INFRA_PREST] - Equipe Infra Prestation (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-INFRA_SECU] - Equipe Infra Sécurité (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-LTSP] - Equipe LTSP (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-NETOCENTRE] - Equipe ENT - NetOcentre (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-OMICO] - Equipe Expertise Omico (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-PROX_RECIA] - Equipe Proximité RECIA (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-RRC] - Equipe RRC (OU-TEAMEXE)
- ☐ [EQ-E-SD_OPE] - Equipe ServiceDesk Opérateur (OU-TEAMEXE)

Annuler

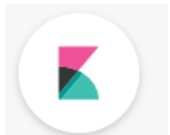
Ok

- Une CMDB regroupant les organisations, les sollicitations, les éléments de configurations et les services.



Convergence avec :

- les outils de supervision du réseau régional et des équipements,
- avec les outils d'administration,
- la centrale de logs Kibana (visualisation de données pour Elasticsearch),
- avec l'application de gestion des stations OPSI



pour l'élaboration de **tableaux de bord** Etablissements et Services des collectivités

Le portail Escolan d'information et documentation :

<https://www.escolan.recia.fr/>



[PRÉSENTATION](#)[DOCUMENTATION](#)[CATALOGUE OPSI](#)

Licences Antivirus – Déploiements de la licence 2017/2018

 Chloé Fonck |  Mis à jour le 15 septembre 2017 7 h 32 min |  0 Commentaires

Le déploiement de la licence 2017/2018 de Kaspersky Antivirus est en cours. Elle est distribuée en tant que licence de réserve et prendra le relais à expiration de la licence actuelle (30/09/2017). Aucune action n'est nécessaire, l'agent de...

[SAVOIR PLUS](#)

☐ Centre de service

Incident de production du mardi 12/09/2017 : accès aux outils et maintenance à distance interrompus

 Chloé Fonck |  Mis à jour le 14 septembre 2017 14 h 28 min |  0 Commentaires

Suite à l'incident de production du lundi 11/09/2017, Médialys/SFR a dû procéder à la stabilisation des configurations d'équipements. Cette intervention a commencé le 12/09/2017 12h, elle a causé les dysfonctionnements suivants : Accès au portail des requêtes iTop interrompu...

[SAVOIR PLUS](#)

☐ Centre de service

Centre de services – iTop

<https://ent.netocentre.fr><https://itsm.escolan.recia.fr>



[02.38.42.79.64](tel:0238427964)support@recia.fr



Commentaires récents

- Frederic CHANCLOU dans [Prise en charge de](#)

Généralités

 [Annonces du GIPRECIA](#)



[Présentation Générale](#)



[Architecture et réseau](#)



[Projet Maintenance Informatique](#)



[Catalogue de services](#)



[Télégestion](#)



Stations de travail Windows

[Généralités](#)



[ESU et son remplaçant](#)



[OPSI](#)



[Accès Web et navigateurs](#)



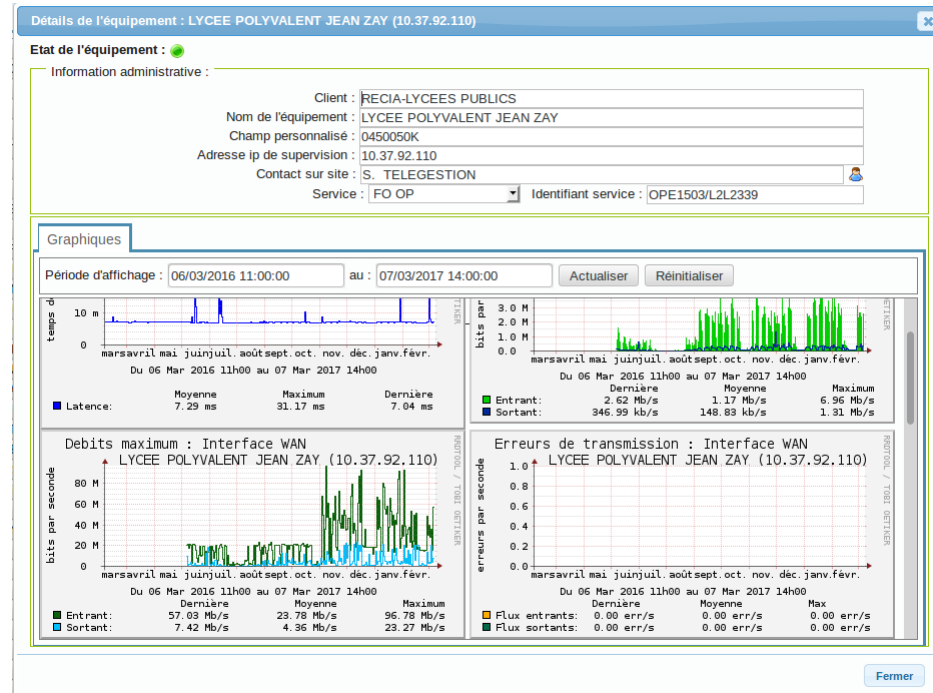
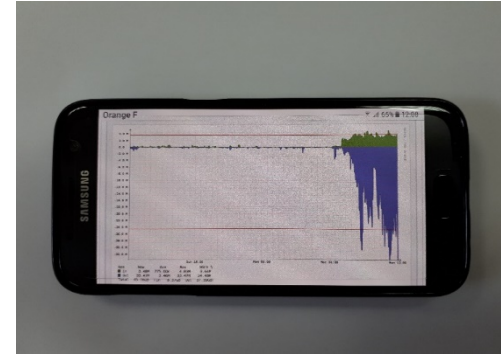
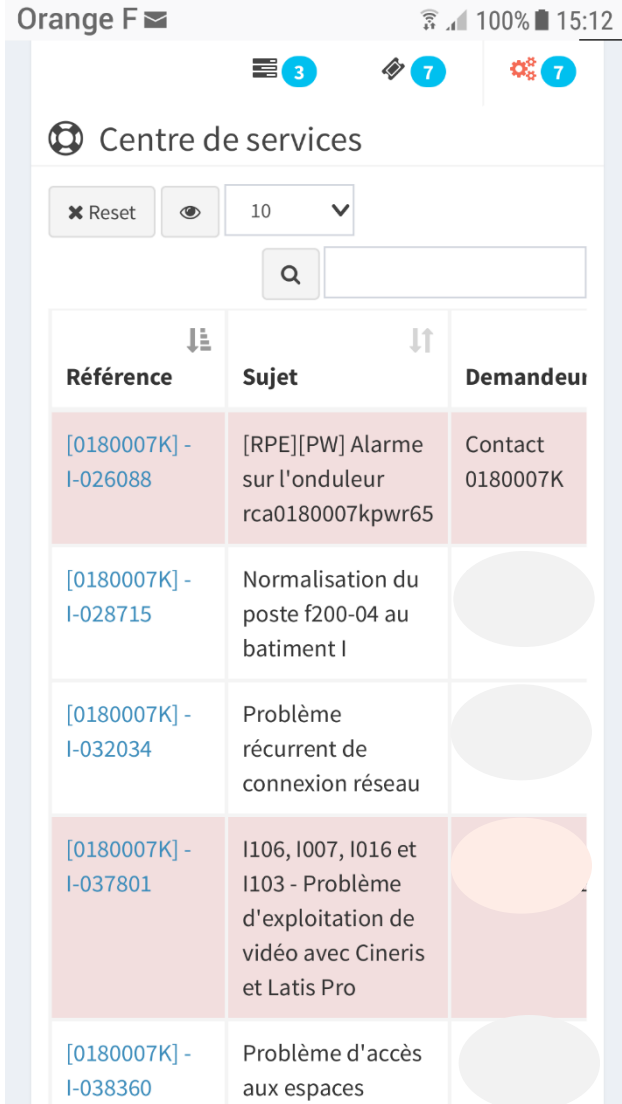
[Antivirus](#)



[Déploiements normalisés](#)



Accessibilité des outils et tableaux de bord via Smartphone





MERCI

Maintenance informatique des lycées

Contact Région Centre Val de Loire : laurent.gougis@regioncentre.fr

Contact GIP RECIA : carole.jullien@recia.fr