



**DIRECTION OPÉRATIONNELLE
DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

MISSIONS DE L'INFORMATIQUE DE PROXIMITÉ

TABLE DES MATIÈRES

01

PÔLE DE PROXIMITÉ

02

GESTION DU PARC
2.1 PARC INFORMATIQUE
2.2 PARC AUDIOVISUEL
2.3 PARC IMPRESSION

03

INFRASTRUCTURE RÉSEAU

04

INFRASTRUCTURE SYSTÈME SERVEURS

05

TÉLÉPHONIE

06

LE SYSTÈME D'INFORMATION (SI)
6.1 SI «MÉTIERS ET DE GESTION»
6.2 SI «APPLICATIF DE BUREAUTIQUE»

07

SÉCURITÉ DES SYSTÈMES
D'INFORMATION

08

OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

09

ASPECTS FONCTIONNELS DES OUTILS
NUMÉRIQUES





01 Pôle de proximité

L'informatique de proximité est l'ancrage sur le terrain de la DOSI. Ses missions reflètent la complexité de l'activité universitaire.

Elle est portée par près de 60 informaticiens (*hors des laboratoires de recherche*) rattachés fonctionnellement ou hiérarchiquement à la DOSI au sein du Pôle Informatique de proximité. Le lien de subsidiarité est adapté en fonction des contextes : les équipes de proximité prennent en charge les installations et l'exploitation des équipements en l'absence d'équipe locale dédiée.

Les missions de l'informatique de proximité se déclinent selon plusieurs domaines de compétences. Chaque domaine s'appuie sur une équipe de spécialistes de la DOSI.

Ces derniers sont issus des pôles centraux ou oeuvrent au sein des groupes techniques (GT) transversaux sur le périmètre de la proximité.

Ces GT fonctionnent en mode projet sous la conduite d'un chef de projet.

Rôle et missions du responsable de pôles (RP) :

Le RP a en charge la gestion et le suivi des projets d'un pôle de proximité.

Il assure le management technique et organisationnel de son équipe vis-à-vis des différents domaines. Il a en charge la mise en oeuvre de la politique informatique définie par la DOSI. Il assure un lien privilégié entre la DOSI et la gouvernance des composantes et/ou des structures pour lesquelles il délivre le service de proximité. Il est responsable de la qualité du service rendu.





02 Gestion du parc

Pour mener à bien la gestion courante du parc matériel et logiciel, du conseil et du dépannage, le pôle de proximité s'appuie sur les outils et procédures suivantes :

- **Gestionnaire de tickets** : toute demande fait l'objet de l'ouverture d'un ticket. L'objectif est de faciliter la communication interne au sein des équipes, la communication externe vis-à-vis des utilisateurs et le suivi des incidents et des demandes.
- **Base de connaissance** (*Knowledge Base - KB*) : les équipes participent à son enrichissement.
- **Un espace de partage** : les pôles DOSI y déposent les spécifications et les consignes de configuration et de déploiement des applicatifs.
- **Achat/Inventaire** : Le Pôle assure la mise en oeuvre des procédures d'achats et d'inventaire de l'UCA.
- **Prise de contrôle à distance** : permet d'intervenir à distance sur un poste, conformément aux termes de la charte des administrateurs techniques et en accord avec les usagers.
- **Gestion des comptes SI** : permet la gestion des comptes avec les précautions d'usage conformément à la PSSI de l'UCA.

2.1 Parc Informatique

Les informaticiens doivent se préoccuper de la bonne gestion du poste de travail. **L'objectif à termes est d'avoir une gestion homogène de l'ensemble des postes de travail de l'établissement.** Pour cela, les informaticiens s'appuient sur différents dispositifs :

- Un système centralisé de gestion automatique des mises à jour des «packages» logiciels. Ce dispositif permet d'automatiser la maintenance du poste de travail, d'assurer sa sécurité et contribue à l'efficacité des équipes.
-
- Un groupe de travail de la DOSI assure en mode projet, l'étude, le déploiement et le suivi du dispositif.
-
- Une politique de renouvellement des postes fixes des personnels de l'établissement, qu'ils soient dans les services centraux ou dans les composantes.

Ce renouvellement est conditionné par la bonne tenue de l'inventaire, quelle que soit la structure.

Par ailleurs, les informaticiens assurent l'accompagnement des composantes et des laboratoires sur la gestion du parc pédagogique/recherche en matière de choix stratégiques ou de gestion budgétaire. L'opportunité de la dépense appartient au directeur, doyen ou responsable de composante ou de laboratoire et la mise en oeuvre se fait dans le respect de la politique de l'établissement.

2.2 Parc audiovisuel

Les missions de gestion du parc s'étendent à la gestion du parc des équipements audiovisuels (*étude, installation, diagnostic, accompagnement sur les dispositifs de captation*).

L'informatique de proximité peut prendre en charge la maintenance courante de ces équipements (*nettoyage des vidéos projecteurs, changement de lampes*) lorsque des compétences spécifiquement audiovisuelles sont présentes dans l'équipe et que la gestion du parc s'appuie sur un inventaire et des procédures d'achat maîtrisées et compatibles avec la politique de l'établissement.

Les gestions du parc audiovisuel englobe aussi la mise en oeuvre des visio conférences et des dispositifs de captation numérique. Cependant les informaticiens ne sont pas en charge des aspects de production, d'exploitation ou de gestion des contenus.

Dans tous les cas de figure **il convient de se référer au guide des productions audiovisuelles produite conjointement par le pôle IPPA, le service de communication et la DOSI, consultable sur l'ENT.**

2.3 Parc impression

Concernant la problématique des impressions, les informaticiens de proximité mettent en oeuvre la politique de l'UCA qui consiste à mutualiser les moyens d'impression sur les copieurs multifonctions (MFP) dans le cadre technique définie par la direction de la DOSI.

L'installation d'imprimantes individuelles doit se réduire aux cas de figure pour lesquels aucune autre solution de substitution ne peut être envisagée, pour des raisons exclusivement techniques.

Dans tous les cas, l'informatique de proximité n'a pas à assurer la gestion courante des dispositifs d'impression (*dont le changement de toner ou le chargement de papier, des agrafes...*) que ce soit pour les imprimantes individuelles ou pour les copieurs multifonctions (MFP).

Les équipes de proximité ont en charge le suivi de ces équipements et l'accompagnement technique sur le choix et le déploiement dans le pôle de proximité. La gestion courante des dispositifs d'impression est de la responsabilité du responsable administratif et des utilisateurs de chaque structure.



03 Infrastructure Réseau

Le pôle infrastructure a en charge de délivrer aux pôles de proximité les différents réseaux nécessaires à l'exploitation du site.

Le pôle de proximité a en charge l'exploitation de tous les équipements réseaux de ses sites.

Il doit assurer a minima le niveau 1 et le niveau 2 de ceux-ci. Cela consiste :

Au niveau 1 :

- à la gestion des adresses via l'outil d'inventaire (GESPI)
- au raccordement au réseau et à la vérification du bon fonctionnement des matériels raccordés,
- au diagnostic des pannes et aux contrôles des connexions.

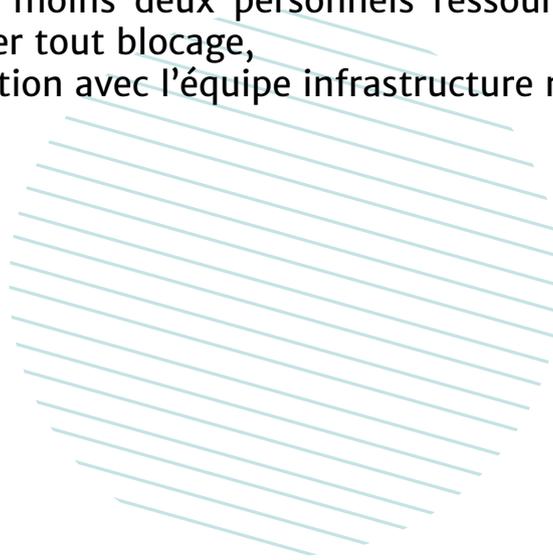
Au niveau 2 :

- à la mise ne place d'équipements de réseaux (commutateurs, pare-feu, bornes wifi), configurés par le pôle de proximité selon les procédures données par le pôle infrastructure.
- au monitoring de ces équipements,
- au déploiement de Vlans d'établissement ou de Vlan locaux

Sur incident et en fonction de la complexité de la panne, l'équipe de proximité peut faire une « escalade » vers les équipes DOSI en central (niveau 3) via le helpdesk.

Dans tous les cas de figure l'architecture réseau locale doit être :

- documentée et la documentation doit être disponible pour l'équipe infrastructure réseau,
- administrée par au moins deux personnels ressources, dans la mesure du possible, afin d'éviter tout blocage,
- conçue en collaboration avec l'équipe infrastructure réseau.



04 Infrastructure Système Serveurs

Les pôles peuvent disposer d'une infrastructure de pôle pour répondre à des besoins spécifiques.

Cette infrastructure héberge les ressources nécessaires au fonctionnement minimal de la structure (*authentification, stockage, impression, gestion des accès...*).

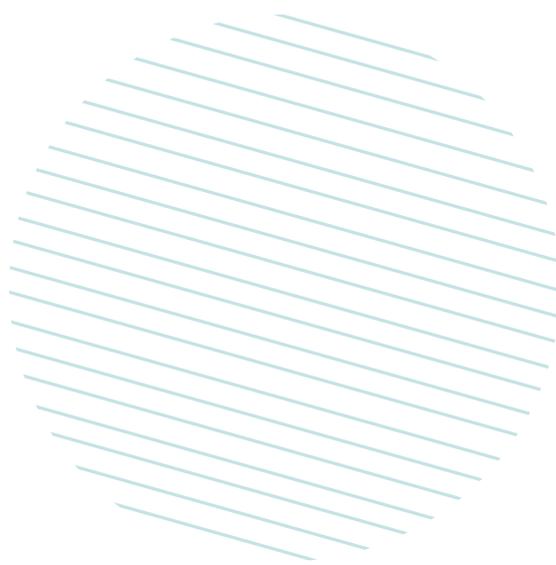
L'équipe de proximité en assure la complète mise en oeuvre et doit s'appuyer sur les préconisations de l'équipe infrastructure système.

Dans tous les cas de figure, l'architecture système du Pôle doit être :

- documentée et la documentation doit être disponible pour l'équipe infrastructure système,
- administrée par aux moins deux personnels ressources, dans la mesure du possible afin d'éviter tout blocage, conçue en collaboration avec l'équipe infrastructure système.

Le DataCenter a vocation à héberger tout ou partie de l'infrastructure du pôle. Pour chaque nouveau service, la question du lieu d'hébergement approprié (*DataCenter ou infrastructure de proximité*) doit être posée par la composante / laboratoire et la réponse apportée conjointement par l'opérateur et la DOSI.

Dans tous les cas de figure, l'administration de ces ressources reste de la responsabilité des informaticiens de proximité.





05 Téléphonie

Le suivi de la téléphonie est organisé en 3 niveaux.
L'informatique de proximité a en charge les niveaux 1 et 2.

Niveau 1 :

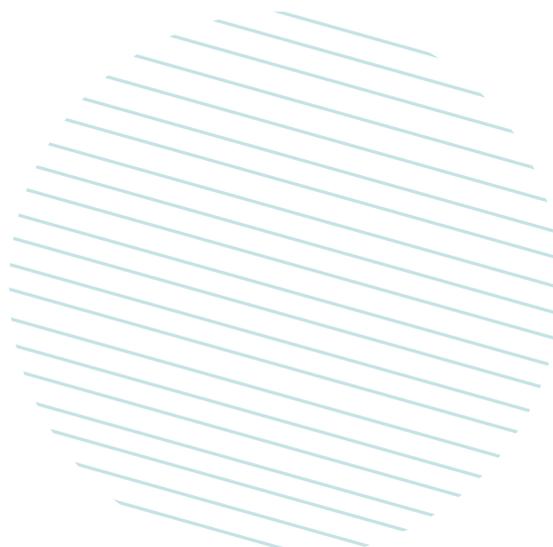
Diagnostic/installation des postes téléphoniques et des cordons, brassage et paramétrage des équipements actifs, test du réseau, conseil aux utilisateurs, installation éventuellement d'un environnement logiciel pour le CTI (*Couplage Téléphonie Informatique*).

Niveau 2 :

Intervention sur le serveur Alcatel Oxe 8770 pour création et paramétrage des lignes et des postes, gestion des utilisateurs... Cet accès nécessite au préalable une formation de l'opérateur auprès de l'équipe infrastructure réseau. Il y a au moins un opérateur Oxe par pôle.

Niveau 3 :

Paramétrage et administration de l'infrastructure téléphonie (*équipe infrastructure systèmes et réseau*).





06 Le système d'information (SI)

6.1 SI «métiers et de gestion»

Il est le coeur du dispositif puisqu'il stocke l'ensemble des données de l'établissement (*Ressources Humaines, Finances, Scolarité...*) à des fins de gestion et de pilotage, et qu'il permet de traiter la partie automatisée des processus des différentes directions. La compétence des informaticiens de proximité vis-à-vis de ce système est d'assurer son accès, sa sécurité (*voir paragraphe 7*) d'assurer la disponibilité des applicatifs métiers et la gestion du poste de travail.

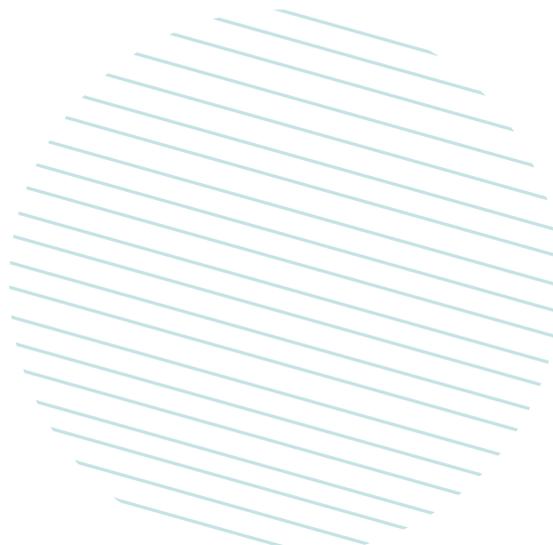
Les équipes de proximité n'ont pas vocation à apporter de support fonctionnel sur les applicatifs déployés (*hors bureautique*). Ce support fonctionnel est assuré par chaque direction porteuse.

6.2 SI «applicatif de bureautique»

Une partie du système d'information s'appuie sur les outils de travail fournis par la DOSI comme par exemple l'ENT, la messagerie, les espaces de partages...

L'informatique de proximité a en charge le suivi de niveau 1, c'est à dire les questions concernant le bon usage et la configuration de base de ses éléments. En fonction de la complexité de demandes ou de la panne, l'équipe de proximité peut faire une «escalade de niveau2» vers les équipes DOSI en central via le helpdesk.

Les configurations de postes hébergeant des outils du SI multi-tutelles (*par exemple CNRS, INSERM, INRIA*) peuvent conduire à des incompatibilités avec les déploiements des outils UCA. Dans ce cas, le déploiement UCA reste prioritaire. En outre, n'en ayant pas la maîtrise, les équipes DOSI n'apportent pas de support sur les outils provenant d'autres tutelles.



07 Sécurité des systèmes d'information

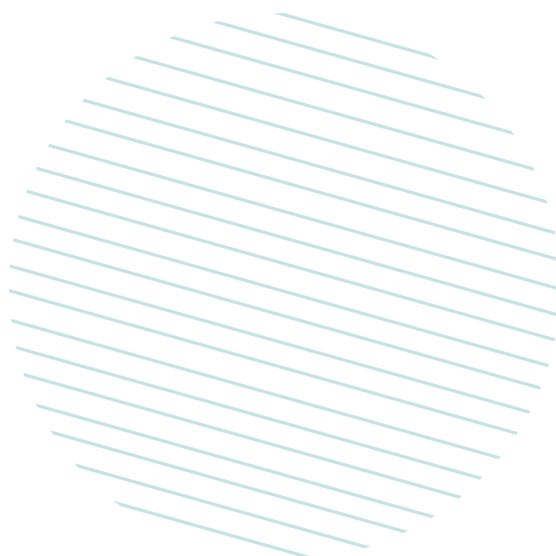
Ici, les Systèmes d'Information sont à prendre au sens large, à savoir : l'ensemble des moyens humains et techniques, des procédures et des données.

Le rôle des pôles de proximité est fondamental dans la mise en oeuvre de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'UCA (PSSI). Il est de la responsabilité de tous les informaticiens de sensibiliser les utilisateurs aux pratiques élémentaires relatives à la sécurité (*on parle d'hygiène informatique*).

Chacun peut s'adresser au Chargé de la SSI (CSSI) local pour toute question relative à ce sujet. Le rôle des CSSI est de s'assurer de la bonne mise en oeuvre de la PSSI localement et de communiquer aussi bien auprès des utilisateurs que des collègues informaticiens.

Les incidents les plus courants (*par exemple : mail d'hameçonnage, attaque virale mineure*) font l'objet de déclarations d'incident via l'adresse : **signalement.dsi@uca.fr**.

Les cas les plus critiques (laissés à l'appréciation des informaticiens comme les attaques virales généralisées, la fuite d'informations, les attaques d'un serveur) feront l'objet d'un signalement directement au RSSI sur l'adresse : **rssi@uca.fr**.





08 Opérations immobilières

Lorsque des travaux ont lieu sur le périmètre du pôle de proximité touchant les domaines du courant faible, du contrôle d'accès, de la vidéo-surveillance et plus globalement de tout équipement nécessitant d'être connecté au réseau IP, les équipes concernées doivent suivre l'exécution des travaux afin d'éviter toutes incohérences techniques et fonctionnelles. Pour ceci, elles peuvent également s'appuyer sur les équipes centrales.

La configuration idéale est de pouvoir assister aux réunions de chantier. Toute difficulté d'ordre technique ou organisationnel en rapport avec d'autres directions impliquées sur ces mêmes travaux doit faire l'objet d'un signalement immédiat à l'échelon supérieur de la DOSI.



09 Aspect fonctionnel des outils numériques

Les aspects fonctionnels et le contenu sont de l'entière responsabilité des agents utilisant les outils numériques mis à leur disposition.

Toutefois les informaticiens de proximité, s'ils en ont la compétence, peuvent accompagner et conseiller les utilisateurs de temps de la prise en main des outils ou dans le choix de nouvelles solutions.

