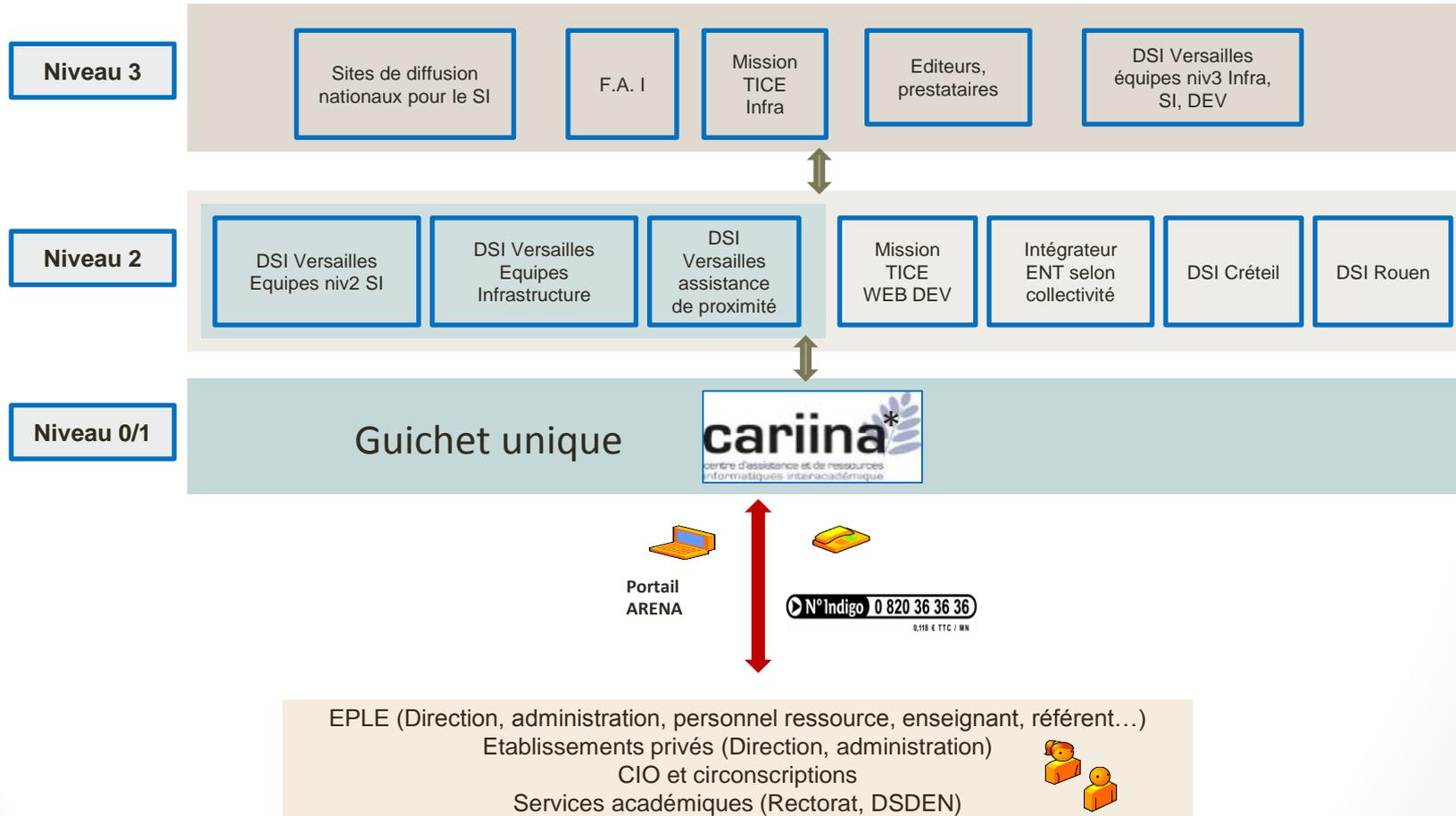
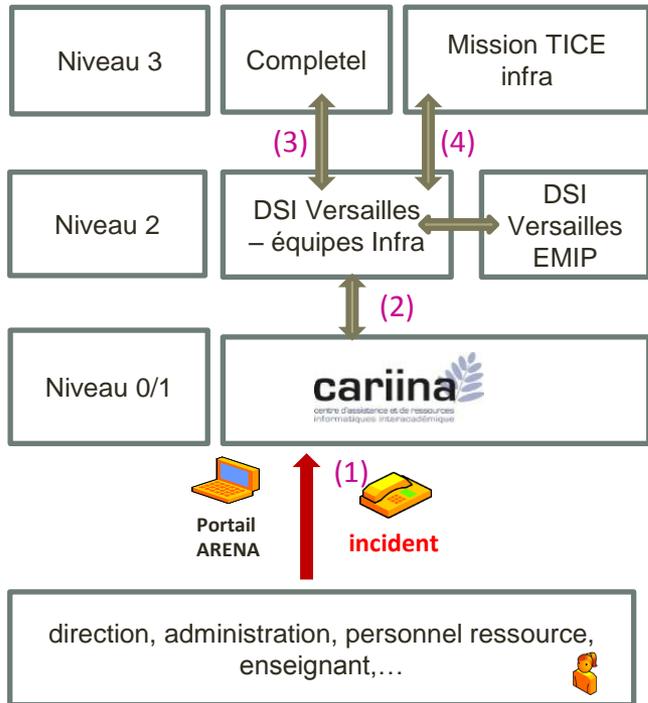


4 niveaux d'assistance assurés par la DSI de l'académie de Versailles



*CARIINA : Centre d'Assistance et de Ressources Informatiques et Inter-académiques

Gestion d'un incident internet dans le cadre du projet MPLS78



- 1) Le collège ouvre un ticket auprès de CARIINA par téléphone si la liaison est totalement interrompue.
- 2) CARIINA qualifie et transmet à l'équipe Infrastructure de la DSI

En cas d'incident lié à l'opérateur (3), l'équipe Infrastructure :

- ouvre un ticket chez Completel
- reste le contact technique (Tél:0130835007) pour Completel.
- fait le lien avec le collège jusqu'à la clôture du dossier.
- renseigne le ticket initial du collège fait au travers de CARIINA
- déclenchera au besoin également l'équipe d'assistance de proximité (EMIP) de la DSI de l'académie.
- déclenche le circuit d'escalade auprès de Completel et renseigne le ticket CARIINA.

⇒ le CG78 doit préciser les modalités d'escalade vers Completel

En cas de problématique d'accès sur l'infrastructure administrative, la DSI académique traite selon le circuit habituel.

En cas de problématique d'incident sur le réseau pédagogique (4),

La DSI de Versailles informe le collège et transmet le ticket à la mission TICE.

Offre de services de supervision de la DSI de l'académie de Versailles

La DSI de l'académie de Versailles met à disposition des collèges une offre de services de supervision sur:

- les flux entrant et sortant depuis les équipements locaux des collèges ;
- le serveur Pare-feu (Amon) et le serveur de fichiers (Horus) installés sur le réseau administratif;

Le collège choisit d'y adhérer et désigne un contact pour recevoir les alertes. En cas de problèmes sur le lien opérateur au moins un de ces services supervisés devrait remonter une alerte et ainsi déclencher l'ouverture d'un ticket selon les modalités décrites dans la planche suivante.

Les Services critiques supervisés du pare-feu sont les suivants :

- Etat du réseau du serveur (contact avec le serveur)
- Occupation de l'espace disque
- Liaison sécurisée vers l'académie pour les flux métiers
- Etat des mises à jour du serveur
- Accès internet

Les Services critiques supervisés du serveur de fichiers administratif sont les suivants :

- Attribution d'adresses IP aux postes de travail clients
- Gestion des espaces partagés
- Annuaire local des utilisateurs
- Sauvegarde dans l'EPLÉ des données
- Occupation de l'espace disque
- Etat des mises à jour du serveur
- *Accès internet depuis le réseau administratif*

Cette offre ne s'appuie pas sur l'outil extranet de COMPLETEL qui est utilisé dans le cadre du traitement d'un incident.

Circuit proactif de la DSI de l'académie de Versailles

- En cas d'alerte (échec d'un des services supervisés), un courriel ou un SMS est envoyé automatiquement au contact⁽¹⁾ renseigné sur le formulaire de souscription à l'offre.
- A réception de l'alerte, le contact ouvre un dossier auprès de CARIINA si l'incident signalé pro-activement est confirmé.

(1) Dans l'offre de supervision de la DSI de l'académie de Versailles , le contact déclaré du collège doit disposer d'une connexion internet différente du lien opérateur (3G par exemple) afin de recevoir les messages d'alerte liés à une interruption de ce lien.