

Comment obtenir de l'assistance pour des problèmes concernant dans le parc informatique Pédagogique pluridisciplinaire (collèges et lycées):

- le matériel ou les logiciels (y compris le système d'exploitation)
- les réseaux

1 - Le prt, la gestionnaire, voire le chef d'établissement fait sa demande au Guichet Unique au **0810 76 78 76** ou sur le portail d'assistance.

→ Bien noter que pour pouvoir bénéficier du niveau 2, les établissements doivent adhérer au carmi (voir convention peda 2013) et mettre à jour régulièrement leurs inventaires dans l'application Ecare-Parc.

2 - Le guichet unique niveau 1 traite la demande :

Dans la mesure du possible, essaie de trouver une solution au problème, donne des informations, ou sinon la transmet au niveau 2

- s'il s'agit d'un problème matériel, la demande est transmise au carmi « maintenance et exploitation », dans la mesure où l'équipement n'est plus sous garantie, et déclaré dans l'inventaire. Dans ce cas l'intervenant du secteur prend contact avec l'établissement

- s'il s'agit d'un problème logiciel la demande est transmise au carmi « Pédagogie », qui la traitera de trois façons :

- le problème peut se régler à distance (par téléphone, mail, prise en main avec des outils comme VNC)
- le problème nécessite qu'un « mousquetaire » se déplace dans l'établissement. Dans ce cas l'intervenant concerné est alerté et prend contact avec l'établissement (en principe avec le prt) pour fixer un rendez-vous
- le problème est spécifique à internet, Symantec, Windows, le niveau 2 s'appuie sur un niveau 3 pour trouver une solution au problème.

Cas particulier des collèges de l'Isère (38) et de la Drôme (26)

En principe, toutes les demandes sont transmises au coordonnateur des ANT 38 ou des techniciens du 26. Si ces derniers ne parviennent pas à traiter la demande, ils peuvent la renvoyer au carmi pour obtenir à leur tour une assistance.

Remarques :

Concernant la tarification : le déplacement des mousquetaires du carmi « pédagogie » (pour des problèmes logiciels) n'est pas facturé, contrairement à ceux des intervenants carmi « maintenance et exploitation »

Concernant la traçabilité, l'historique des demandes : chacune d'entre elle est numérotée (ce numéro est indiqué à la personne qui fait la demande) et chaque intervention est renseignée.

Rappelons qu'en ce qui concerne l'aide de niveau1, tous les personnels enseignants, même s'ils ne sont pas prt, peuvent en bénéficier. Toutefois l'aide de niveau 1 ne se fait que par téléphone, restera au niveau 1 et par conséquent ne peut pas déclencher ni une aide à distance, ni une intervention dans sur place d'un « mousquetaire ».