



RÉGION ACADÉMIQUE
MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Cayenne, le 12/03/2018

Pierre LAFON
Chef de Division
Division des Systèmes d'Information
Rectorat de la Guyane

à

Mesdames et Messieurs les chefs
d'établissements du second degré
Mesdames et Messieurs les inspecteurs de
circonscriptions du premier degré
Mesdames et messieurs les chefs de divisions, et
de services

Rectorat de la Guyane

Division
des Systèmes
d'Information

Dossier suivi par
Pierre LAFON
DSI

Assistante
Tél. : 0594 27 22 10
Fax : 0594 27 22 20
dsi@ac-guyane.fr

B.P. 6011
97306 Cayenne Cedex

Objet : PÉRIMÈTRES DE L'ASSISTANCE INFORMATIQUE ACADÉMIQUE

Madame, Monsieur,

Veillez trouver ci-joint la note de la DSI, en collaboration avec le Délégué Académique au Numérique Éducatif (DANE) et validée par le secrétaire général d'académie, concernant l'organisation et les périmètres de l'assistance informatique offerte par la Division des Systèmes d'Information (DSI) du Rectorat de l'académie de Guyane.

Merci de bien vouloir diffuser cette information auprès de vos collaborateurs.



Pierre LAFON
Chef de la DSI

P.J. : Note sur les périmètres de l'assistance informatique académique.
Copie à : DANE



RÉGION ACADÉMIQUE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Cayenne, le 08/03/2018

Au

Secrétaire Général Académique

Monsieur Firmin PIERRE-MARIE

**Direction des Systèmes
d'Information**

Affaire suivie par :
Pierre LAFON

Téléphone
05 94 27 22 12

Courriel
pierre.lafon@ac-guyane.fr

**B.P 6011
97306 CAYENNE Cedex**

Objet : Périmètres de l'assistance informatique académique

P.J : Note sur les périmètres de l'assistance informatique académique

Monsieur Le Secrétaire Général,

Suite aux dernières réunions de bassin et à la présentation de la DSI, vous trouverez ci-joint, pour validation et signature, une note concernant les périmètres de l'Assistance Informatique Académique que nous souhaitons envoyer aux établissements scolaires.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Pierre LAFON



PÉRIMÈTRES DE L'ASSISTANCE INFORMATIQUE ACADÉMIQUE

L'assistance informatique offerte par la DSI du rectorat tourne autour de 4 axes

- assistance technique pour le second degré
- assistance technique pour le premier degré
- assistance technique pour les services académiques
- assistance technique pour les sites web hébergés par l'académie

Une assistance fonctionnelle sur certaines applications pédagogiques (type Moodle), et les sites web académiques sera prise en charge par la DANE (Délégation Académique au Numérique Éducatif).

1. Assistance pour le second degré

Elle est assurée par la plate-forme d'assistance aux EPLE

Le périmètre concerne toutes les demandes émanant des Lycées et Collèges du public et du privé. Les demandes peuvent être liées :

- aux applications métiers (SIECLE, GFC,...)
- aux applications standards (Messagerie, Liste de diffusion, antivirus,...)
- aux infrastructures sur la zone administrative
- à l'authentification via OTP

La plate-forme est joignable par ordre de priorité :

- via le portail ARENA : <https://extranet.ac-guyane.fr/gmpi/>
- via son site web : <http://assistance.in.ac-guyane.fr/>
- via son adresse mail : assistance@ac-guyane.fr
- via son standard téléphonique : 0594 27 22 00

Les demandes liées au fonctionnement des applications pédagogiques, en autre MOODLE, doivent être adressées à la DANE via son adresse mail : dane@ac-guyane.fr

La DSI assurera un support technique sur l'installation du serveur Moodle via sa plate-forme d'assistance aux EPLE.

2. Assistance pour le premier degré

Les demandes d'assistance informatique des personnels en établissement du premier degrés doivent passer par le CPTICE de la circonscription. Ceux-ci doivent pouvoir répondre sur la majeure partie des problèmes rencontrés sur les applications standards (Messagerie, antivirus,...) et métiers (ONDE, ECECA,...).

En cas de difficulté le CPTICE peut solliciter les équipes de la DSI en fonction du domaine :

- application standard et OTP : assistance EPLE (**coordonnées : cf au-dessus**).

Aucune demande directe depuis les écoles ne peut être faite à la DSI sans concertation avec le CPTICE et/ou l'IEN

3. Assistance pour les services académiques

Les services académiques sont les services du rectorat sur Troubiran et Cépérou, les CIO, le CASNAV et les Inspections du premier degré.

Toutes demandes liées à un problème de bureautique (poste de travail, impression, téléphone et fax) ou d'applications standards (Messagerie, antivirus, Putty,...) doivent faire l'objet d'un ticket de demande d'assistance bureautique au travers du portail dédié à l'adresse :

<http://gmpi.in.ac-guyane.fr/>

Les demandes liées aux applications métiers seront traitées selon le domaine par :

- équipe catipers (via le projet mantis dédié) <http://mantis.in.ac-guyane.fr/>

- équipe catiscol (via le projet mantis dédié) <http://mantis.in.ac-guyane.fr/>

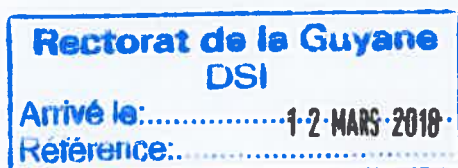
4. Assistance pour les sites web

Les sites web hébergés par l'académie sont les sites : Etablissement, Circonscription , Disciplinaire, Institutionnel ou autre.

Toute demande concernant l'ouverture d'un site web hébergé au niveau académique (via le directeur de publication) devra être transmise à la DANE via son adresse mail : dane@ac-guyane.fr

Toute demande concernant des problèmes d'ordres techniques (bugs, mise à jour...) devra être transmise à la l'adresse mail : webtice@ac-guyane.fr

NB : l'assistance informatique offerte par la DSI n'est pas une assistance fonctionnelle (métier) mais uniquement technique.



Pour le Recteur et par délégation
Le secrétaire Général de l'Académie

Firmin PIERRE-MARIE

