

LE SERVICE D'ASSISTANCE MAINTENANCE DU CDDP

Annexe 1

● Principe de fonctionnement

Basé au centre de ressources de l'Oisellerie, le CDDP offre, sur contrat, aux écoles du département de la Charente, un service d'assistance-maintenance (pièces, main d'œuvre et déplacement) pour les matériels informatiques.

Deux techniciens (1 en atelier et 1 en déplacement) assurent ce service.

Un parc de matériel informatique (destiné au prêt lors de dépannage délicat ou nécessitant des délais d'approvisionnement en pièces détachées spécifiques) permet de maintenir les usages.

Une liaison permanente avec les personnes ressources du Pôle TICE DSDEN* assure une cohérence départementale quant aux choix des solutions techniques et logicielles.

Un partenariat avec le SDITEC* est engagé.

Des relations avec les fournisseurs de matériel informatique pérennisent les compétences techniques sur les nouveaux matériels et systèmes.

● Les activités

Suivant le règlement du contrat, le service d'assistance maintenance dépanne sur site et en atelier le matériel à usage pédagogique des écoles, hors logiciels administratifs (Services DAMA*). Pour une meilleure efficacité, du matériel est prêté le temps du dépannage, à chaque fois que possible et dans la limite des disponibilités.

Face à l'évolution des usages pédagogiques et administratifs, les compétences du service d'assistance maintenance s'élargissent et évoluent. Un certain nombre de prestations peuvent être proposées, éventuellement sur devis.

- Remise en service d'ordinateurs de donation.
- Audit sur l'état des lieux informatique en prévision d'un futur contrat
- Installation de salles informatiques.
- Liaison avec les fournisseurs d'accès Internet et de téléphonie afin de mieux diagnostiquer les pannes et en suivant ces dossiers jusqu'à la remise en service.
- Possibilité d'apporter, aux municipalités et communautés de communes, un conseil technique.
- Solution d'intervention à distance pour les dépannages ne nécessitant pas de déplacement.
- En liaison avec le pôle TICE DSDEN* et la DSI académique :
 - Élaboration d'audits et conseils en équipement et participation aux projets d'équipement informatique pédagogique.
 - Impulsion du développement des réseaux client-serveur institutionnels et participation à leur mise en place technique et pédagogique.
 - Assistance sur les serveurs et stations en réseau.
 - Information des enseignants sur le fonctionnement du matériel et les nouvelles fonctionnalités offertes par la mise en réseau
 - Proposition des outils du monde du logiciel libre facilitant les usages.

*Pôle TICE DSDEN : Pôle des Techniques de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement de la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (ex EDAIP)

*SDITEC : Syndicat Départemental pour l'Informatique et les Technologies de communication de la Charente

*DAMA : Dispositif Assistance Maintenance Académique (Direction des systèmes d'Information du Rectorat)