

CATALOGUE DE SERVICES DU SYSTEME D'INFORMATION

Ce document répertorie les services informatiques offerts par notre groupe. Il est conçu pour aider le personnel interne, les clients ou prospects identifiés afin de comprendre les services disponibles, leurs fonctionnalités, leurs avantages et les modalités d'accès. Voici une liste non exhaustive de ce que vous pourrez y trouver :

1. **Introduction :**
 - Le but de ce catalogue de services informatiques est de fournir une documentation claire et organisée des services informatiques offerts.
2. **Table des matières :**
 - Une liste des services informatiques disponibles, organisée de manière logique.
3. **Services de support technique :**
 - Assistance pour les problèmes matériels et logiciels.
 - Dépannage des problèmes informatiques.
 - Support technique en ligne ou par téléphone.
 - Gestion des incidents et des demandes de service.
4. **Services de réseau :**
 - Configuration et gestion des réseaux informatiques.
 - Installation et maintenance de l'infrastructure réseau.
 - Surveillance et sécurité du réseau.
5. **Services de sauvegarde et de récupération :**
 - Sauvegarde des données critiques.
 - Récupération en cas de sinistre.
 - Planification de la continuité des activités.
6. **Services de gestion des serveurs :**
 - Configuration et maintenance des serveurs.
 - Virtualisation des serveurs.
 - Gestion de la capacité et de la performance.
7. **Services de sécurité informatique :**
 - Gestion des pare-feu.
 - Analyse des vulnérabilités et gestion des correctifs.
 - Formation à la sécurité informatique.
8. **Services de développement d'applications :**
 - Développement et personnalisation d'applications.
 - Gestion de projets de développement logiciel.
 - Intégration d'applications tierces.
9. **Services de gestion des postes de travail :**
 - Installation et configuration des postes de travail.
 - Gestion des mises à jour logicielles.
 - Support pour les utilisateurs finaux.
10. **Services de gestion de la messagerie :**
 - Configuration et gestion des serveurs de messagerie.
 - Filtres anti-spam et anti-malware.
 - Messagerie collaborative.
11. **Services cloud :**
 - Hébergement de données et d'applications dans le cloud.
 - Migration vers le cloud.
 - Gestion des services cloud.
12. **Tarification :** (usage interne)
 - Coûts associés à chaque service.
 - Méthodes de paiement acceptées.
13. **Modalités de demande de service :**
 - Comment demander un service.
 - Délais de traitement des demandes.
 - Formulaire de demande de service.
14. **Politiques et accords de niveau de service (SLA) :**
 - Engagements de qualité de service.
 - Temps de disponibilité du service.
 - Procédures de résolution des incidents.
15. **Contact :**
 - Informations de contact pour le support technique ou les demandes de service.

Ce catalogue de services informatiques est un outil essentiel pour l'organisation interne de l'IT, car il aide à rationaliser la communication et à gérer les attentes des utilisateurs. Il est régulièrement mis à jour pour refléter les services actuels et les besoins changeants de l'organisation.

Sommaire

- Fiche 1 : Gestion des identités : annuaires et authentification
- Fiche 2 : Connectez-vous en toute sécurité (Réseau)
- Fiche 3 : La messagerie électronique
- Fiche 4 : Mes documents, stockage sécurisé
- Fiche 5 : La téléphonie
- Fiche 6 : Le calcul statistique
- Fiche 7 : Fourniture de serveurs
- Fiche 8 : Gestion de noms de domaine et de certificats serveurs
- Fiche 9 : Mise à disposition de matériels fonctionnels
- Fiche 10 : Fourniture d'un service d'assistance
- Fiche 11 : Les licences « logiciels »
- Fiche 12 : Du matériel mobile en prêt
- Fiche 13 : Assurer une disponibilité fonctionnelle des salles pédagogiques
- Fiche 14 : Les Applications Métiers
- Fiche 15 : Les Applications Métiers : Gestion des connexions et habilitations
- Fiche 16 : Les Applications Métiers : L'assistance à Maîtrise d'Ouvrage
- Fiche 17 : Les Applications Métiers : Hébergement et exploitation
- Fiche 18 : Les Applications Métiers : Maintenance applicative
- Fiche 19 : Développement d'application spécifique
- Fiche 20 : Fourniture de plateforme pédagogique
- Fiche 21 : Hébergement de site Web
- Fiche 22 : Outils de communication, agenda, gestion des contacts
- Fiche 23 : L'informatique documentaire



Gestion des identités : annuaires et authentification

Descriptif

- Délivrer votre identité numérique

Public Visé

- Tout usager de Digital-IT

Périmètre du service

- Création et transmission de votre identifiant
- Assistance

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée

Ce service vous est utile à ...

- Accéder aux ressources numériques de Digital-IT associées à votre profil utilisateur

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Infrastructures

Conditions d'utilisation

- Être enregistré dans le référentiel des personnes client ou prospect de Digital-IT
- Inscription finalisée
- ou enregistrement et prise en compte de votre dossier par la Direction Commerciale et Administrative.





Connectez-vous en toute sécurité (Réseau)

Descriptif

- Connecter les utilisateurs au réseau de Digital-IT et à Internet

Public Visé

- Tout usager de Digital-IT et le Personnel

Périmètre du service

- Fourniture d'une connexion réseau filaire ou Wi-Fi à tout utilisateur
- Fourniture aux utilisateurs des moyens de connexion distants pour l'accès aux ressources Intranet
- Assistance et formation des utilisateurs
- Connexion des serveurs Internet de Digital-IT
- Conception, déploiement et exploitation du réseau de Digital-IT (cœur de réseau jusqu'à la prise) et des services et serveurs associés

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Se connecter aux ressources numériques de Digital-IT
- et disposer d'Internet

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Infrastructures

Contraintes d'utilisation

- Respecter le Règlement Intérieur des Ressources Informatiques et la charte du réseau

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT





La messagerie électronique

Descriptif

- Offrir les outils standards de messagerie électronique

Public Visé

- Tout usager de Digital-IT

Périmètre du service

- Fourniture d'une adresse de messagerie électronique individuelle institutionnelle accompagnée des outils usuels (moyens de consultation)
- Fourniture d'un service de listes de diffusion
- Paramétrage, assistance et documentation
- Sauvegarde et sécurisation des contenus

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Disposer d'une adresse électronique et d'outils de communication (listes de diffusion)

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Infrastructures

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT





Mes documents, stockage sécurisé

Descriptif

- Offrir un espace de stockage de données individuelles ou pour une communauté d'utilisateurs
- Sécuriser les données
- Offrir un accès simple, fiable et adapté à tout usage

Public Visé

- Tout usager de Digital-IT

Périmètre du service

- Fourniture d'un service de stockage de données à chaque utilisateur ou communauté d'utilisateurs
- Garantie de confidentialité et de sécurité (sauvegarde) des données

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour...

- Stocker des données en toute sécurité
- Organiser des échanges de données au sein de vos groupes de travail

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Infrastructures

Contraintes d'utilisation

- Mode dégradé (voir suspendu) lors de la maintenance du service

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT





La téléphonie

Descriptif

- Déployer et gérer les services de téléphonie de Digital-IT

Public Visé

- Personnels administratifs, enseignants-chercheurs de Digital-IT

Périmètre du service

- Fourniture des postes de téléphones fixes et mobiles
- Attribution des numéros de téléphone et gestion de l'annuaire
- Assistance sur les postes et les services associés (messagerie)
- Service de refacturation interne
- Conception, déploiement et exploitation du réseau de téléphonie interne
- Gestion des échanges avec les opérateurs

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Disposer d'un poste téléphonique

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Infrastructures

Contraintes d'utilisation

- Mode dégradé en cas de maintenance du service

Conditions d'utilisation

- Disposer d'un poste téléphonique conforme aux indications techniques





Le calcul statistique

Descriptif

- Aide au calcul statistique
- Fédération de la communauté des ingénieurs de Digital-IT sur la thématique du calcul statistique

Public Visé

- Ingénieurs de Digital-IT
- Partenaires dans le milieu de la Recherche

Périmètre du service

- Gestion et administration des moyens de calcul statistique de Digital-IT
- Installation des logiciels de recherche
- Conseil sur les configurations matérielles
- Animation des comités

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la journée

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Développer votre activité liée au calcul scientifique

Contacts Assistance

- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.2000
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Infrastructures

Contraintes d'utilisation

- Mode dégradé (voir suspendu) lors de la maintenance du calculateur

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT





Fourniture de serveurs

Descriptif

- Offrir un service d'hébergement de serveurs
- Proposer une expertise « serveur et système »

Public Visé

- Composantes, départements, laboratoires de recherche, équipes de recherche

Périmètre du service

- Fourniture de plateforme système (Linux, Windows) dans l'infrastructure de virtualisation de Digital-IT

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Disposer rapidement de serveur sécurisé
- Disposer d'un centre d'expertise pour des études ponctuelles

Contacts Assistance

- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.2000
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Infrastructures

Contraintes d'utilisation

- Mode dégradé (voir suspendu) lors de la maintenance du calculateur

Conditions d'utilisation

- Toute plateforme demandée doit se prêter à la virtualisation.





Gestion de noms de domaine et de certificats serveurs

Descriptif

- Acheter et gérer un nom de domaine
- Fournir un certificat pour serveur Internet

Public Visé

- Composantes, équipes d'ingénieurs

Périmètre du service

- Achat de nom de domaine, par une procédure simple et rapide
- Hébergement des zones DNS associées (une Zone DNS de domaine permet de définir les IP qui correspondent aux différents noms et services associés à votre nom de domaine)
- Fourniture de certificat serveur pour créer des sites web sécurisés

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Augmenter votre visibilité sur Internet
- Sécuriser vos serveurs

Contacts Assistance

- Par mail à contact@digital-it.fr
- Comme service interne
- Par téléphone au 01.42.83.2000
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance – Service Infrastructures

Conditions d'utilisation

- Le client ou prospect de Digital-IT est propriétaire du nom de domaine.





Mise à disposition de matériels fonctionnels

Descriptif

- Proposer des matériels fonctionnels informatiques (poste de travail)

Public Visé

- Tout usager de Digital-IT (personnel administratif, technique, client ou prospect identifié)

Périmètre du service

- Mise à disposition de matériel
- Mise à disposition de logiciels nécessaires à la bureautique, d'applications métier en fonction de votre profil, d'outils d'assistance
- Proposition d'infrastructure simple et modulable

Engagements / Niveaux de service

- Proposer un équipement fonctionnel à tout moment

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Disposer d'une connexion au réseau universitaire
- Accéder à vos documents hébergés sur les serveurs de la DSI
- Accéder à votre messagerie et pouvoir communiquer
- Accéder aux applications bureautiques, métiers et aux outils d'assistance

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.2000
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT





Fourniture d'un service assistance

Descriptif

- Proposer une assistance en ligne ou une intervention des équipes de sites

Public Visé

- Tout usager de Digital-IT (personnel administratif, technique, client ou prospect identifié)

Périmètre du service

- Support sur le dépannage de votre poste informatique professionnel
- Support sur l'ensemble des outils numériques mis à disposition par Digital-IT
- Support sur les logiciels applicatifs
- Support sur la commande de logiciels
- Support sur la commande de matériels informatiques

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande dans la demi-journée aux heures d'ouverture du service.
- Service garanti de 9h à 12h et de 14h à 17h avec une amplitude suivant les sites pouvant aller de 8h à 12h30 et de 13h30 à 18h

Indicateurs de mesure & qualité

- Taux de disponibilité des applications
- Temps moyen de réponse en cas d'incident

Ce service vous est utile pour ...

- Vous apporter une aide au quotidien
- Vous fournir une assistance en cas de problème matériel
- Vous offrir une assistance logicielle
- Vous conseiller ou vous renseigner sur les divers services numériques qui vous sont habilités
- Vous proposer des devis pour l'achat d'équipements informatiques

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.2000
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Infrastructures

Contraintes d'utilisation

- Disposer d'un matériel informatique permettant de déposer une demande
- Disposer d'un accès Internet

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT





Les licences « logiciels »

Descriptif

- Garantir le bon fonctionnement des licences « logiciels » sur les postes de travail de Digital-IT

Public Visé

- Tout usager utilisant un poste de travail ou un logiciel acheté par Digital-IT

Périmètre du service

- Collecte des demandes des usagers
- Traitement des demandes
- Etablissement des devis pour les logiciels Microsoft et Adobe
- Communication des informations à l'utilisateur qui établira sa demande de devis dans le cadre de logiciel bénéficiant d'un accord. Dans le cas contraire, la personne effectuera, elle-même, les démarches pour trouver le fournisseur adéquat.

Engagements / Niveaux de service

- Disposer d'une licence pour tous les logiciels installés sur les postes de Digital-IT

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Disposer d'une licence pour tout logiciel
- Être en conformité avec la Loi

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.2000
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT





Du matériel mobile en prêt

Descriptif

- Mise à disposition des consultants d'un ordinateur portable de type pc en prêt

Public Visé

- Clients et / ou prospects

Périmètre du service

- Réservation du matériel en prêt auprès de l'équipe support de site où le demandeur utilisera le matériel. La période de prêt est d'une journée maximum, renouvelable.
- Mise à disposition d'une connexion wifi utilisable sur le réseau
- Fourniture d'un ordinateur équipé d'un système d'exploitation Windows, d'une suite bureautique, d'outils de lecture d'image et vidéo

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande dans la journée aux heures d'ouverture du service
- Assistance pendant les heures d'ouverture de l'équipe support de proximité

Indicateurs de mesure & qualité

- Bon fonctionnement du matériel
- Taux d'utilisation

Ce service vous est utile pour ...

- Disposer provisoirement d'un matériel informatique opérationnel

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Contraintes d'utilisation

- Réserver le matériel en déposant une demande par l'outil d'assistance

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT
- Attention : Aucun fichier stocké sur ce matériel ne sera sauvegardé, ce matériel peut être réinstallé à tout moment.





Assurer une disponibilité fonctionnelle des salles informatiques

Descriptif

- Mise à disposition des Clients et / ou prospects

Public Visé

- Clients et / ou prospects utilisateurs de salles informatiques

Périmètre du service

- Installation des systèmes d'exploitation et des applicatifs nécessaires par l'équipe support de proximité. Cette action sera à planifier avec le demandeur.
- Mise à disposition par la composante d'un matériel adéquat
- Validation du bon fonctionnement des installations en collaboration avec le demandeur
- Suivi du bon fonctionnement de la salle par l'équipe support de proximité, pendant les travaux .

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande dans la journée aux heures d'ouverture du service
- Assistance pendant les heures d'ouverture de l'équipe support de proximité
- Bon fonctionnement si validation des installations par le demandeur

Indicateurs de mesure & qualité

- Taux de disponibilité des salles

Ce service vous est utile pour ...

- Assurer un bon déroulement des travaux pratiques

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Conditions d'utilisation

- Être interne, client ou prospect identifié de Digital-IT





Les Applications Métiers

Descriptif

- Mise à disposition des Applications de Gestion, fournies par des éditeurs ou réalisées en interne à la DSI

Public Visé

- Décideurs, Clients et / ou prospects au titre de leurs responsabilités

Périmètre du service

- Installation des serveurs supports et des logiciels applicatifs
- Maintenance et suivi des évolutions logicielles
- Assistance technique
- Formation technique à l'outil

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée
- Sauvegarde des données à J-1

Indicateurs de mesure & qualité

- Taux de disponibilité des applications
- Temps moyen de réponse en cas d'incident

Ce service vous est utile pour ...

- Assurer une assistance au quotidien
- Maintenir en bon état de fonctionnement l'application
- Résoudre les incidents
- Développer des outils ou requêtes spécifiques suivant les besoins

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Applicatifs (Responsable Technique d'Application)

Applications Métiers concernées

Toutes applications

Contraintes d'utilisation

- Accès aux données en permanence, hors traitement des sauvegardes
- Mode dégradé (voire suspendu) lors de la maintenance des matériels ou des applications (informations transmises aux services, responsables fonctionnels et gestionnaires)
- Service en mode astreinte (fermetures Noël et Août)

Conditions d'utilisation

- Accéder aux applications en direct
- S'authentifier via l'annuaire et/ou au travers de l'application concernée avec un profil d'accès associé suivant le niveau de responsabilité





Les Applications Métiers - Gestion des connexions et habilitations

Descriptif

- Installation du logiciel de connexion, si nécessaire, et paramétrage des habilitations suivant les directives du Responsable de Service et du Responsable Fonctionnel de l'application

Public Visé

- Clients et ou prospects au titre de leurs responsabilités

Périmètre du service

- Installation sur le poste de travail des éléments logiciels nécessaires à la connexion, suivant l'application concernée
- Paramétrage au sein de l'application des structures (composante, service, département, laboratoire, ...) accessibles et des fonctionnalités autorisées en fonction du poste occupé

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge de la demande d'incident dans la demi-journée
- Mise en place sous une semaine, sous réserve que les éléments d'affectation de la personne aient été saisis par la Direction des Ressources Humaines et que l'accès au poste de travail de la personne concernée soit possible en cas d'installation spécifique.

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Disposer d'un accès aux applications en fonction de votre profil

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Applicatifs (Responsable Technique d'Application)

Contraintes d'utilisation

- Accès aux données en permanence, hors traitement des sauvegardes
- Mode dégradé (voire suspendu) lors de la maintenance des matériels ou des applications (informations transmises aux services, responsables fonctionnels et gestionnaires)
- Service en mode astreinte (fermetures Noël et Août)
- Toute demande d'accès à une nouvelle application doit être validée par le Responsable de Service (Composante) et le Responsable Fonctionnel de l'application.
- Cette demande doit être formalisée par mél en précisant les éléments permettant de mettre en œuvre les habilitations adéquates.

Conditions d'utilisation

- Ne pas communiquer à d'autres personnes vos codes et mots de passe, ni les afficher sur vos écrans ou vos bureaux, ceux-ci étant confidentiels.
- Vous êtes responsables des opérations qui pourraient être effectuées à votre insu si vous permettez à une autre personne d'utiliser vos identifiants.





Les Applications Métiers - L'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

Descriptif

- Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour tout besoin en application Métier nécessaire à la gestion de Digital-IT et de ses composantes

Public Visé

- Gouvernance, Directeurs, Responsables, Responsables de Services

Périmètre du service

- Aide à l'étude des besoins et à leur formalisation
- Rédaction des cahiers des charges fonctionnels et techniques
- Recherche des solutions logicielles existantes (internes, universitaires ou d'éditeurs)
- Mise en place, si besoin, des documents d'appels d'offres
- Analyse et proposition de choix
- Accompagnement à la mise en œuvre ou réalisation suivant le choix opéré
- Assistance et exploitation

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge des demandes d'AMOA
- Appui fonctionnel et technique pour la rédaction des documents
- Conseil, analyse, aide au choix de la solution
- Réalisation si cette option est retenue
- Accompagnement tout au long du projet

Indicateurs de mesure & qualité

Contacts Assistance

- Comité Métier
- Comité Pilotage SDSI
- Par mél à contact@digital-it.fr

Contraintes d'utilisation

- Anticiper les besoins
- Respecter la chaîne de décision Comité Métiers – Comité de Pilotage du SDSI
- Disposer un délai suffisant entre le dépôt de la demande et sa mise en exploitation

Conditions d'utilisation

- Formalisation des besoins par écrit - rédaction d'un cahier des charges succinct
- La demande est alors instruite par le Comité Métier concerné et par le Comité de Pilotage du SDSI qui donne ou non son accord et précise les moyens (humains, techniques et financiers) alloués et le calendrier de traitement de la demande.
- Mise en place d'un comité de projet dédié si la demande porte sur une application à large couverture fonctionnelle
- Désignation d'un chef de Projet et/ou d'un Responsable Fonctionnel, interlocuteurs privilégiés de la DSI sur ce service





Les Applications Métiers - Hébergement et exploitation

Descriptif

- Hébergement et exploitation des applications institutionnelles mises à disposition au sein de Digital-IT

Public Visé

- Gouvernance, Directeurs, Responsables, Responsables de Services

Périmètre du service

- Administration des serveurs
- Gestion des bases de données et des mises à jour logicielles
- Maintenance technique
- Mise à disposition de plates-formes Production/Test
- Sauvegardes périodiques des données

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge des demandes d'assistance dans la demi-journée
- Résolution dans les meilleurs délais en fonction des éléments à disposition, de la complexité de la demande, de son urgence et des disponibilités du responsable technique d'application

Indicateurs de mesure & qualité

Ce service vous est utile pour ...

- Accéder à une application existante (se référer à la fiche "Gestion des connexions et habilitations")
- Mettre en place une nouvelle application (faire une demande auprès du Comité de Pilotage du SDSI, se référer à la fiche "Assistance à Maîtrise d'Ouvrage")

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Applicatifs (Responsable Technique d'Application)

Contraintes d'utilisation

- Accès aux données en permanence, hors traitement des sauvegardes
- Mode dégradé (voire suspendu) lors de la maintenance des matériels ou des applications (informations transmises aux services, responsables fonctionnels et gestionnaires)
- Service en mode astreinte (fermetures Noël et Août)

Conditions d'utilisation

- Accès à l'application (voir fiche "Gestion des connexions et habilitations")
- Utilisation de l'application - Avoir suivi les formations aux modules dont vous aurez l'usage





Les Applications Métiers – Maintenance applicative

Descriptif

- Assurer le relais des besoins en maintenance corrective ou évolutive ou des éditeurs de logiciels et, dans le cas d'applications développées à la DSI, prendre en charge cette maintenance
- *Maintenance corrective* : maintenance effectuée à la suite d'un dysfonctionnement applicatif et destinée à rétablir un fonctionnement correct de l'application
- *Maintenance évolutive* : maintenance visant à améliorer des fonctionnalités existantes ou à développer de nouvelles fonctionnalités liées aux demandes des usagers ou à des contraintes réglementaires

Public Visé

- Gouvernance, Directeurs, Responsables, Responsables de Services

Périmètre du service

- Suivant la demande, la DSI peut apporter la solution technique ou adapter le paramétrage de l'application (si c'est possible). Dans le cas où la correction ne peut être mise en œuvre en interne, la DSI transmettra la demande aux éditeurs de logiciels qui apporteront une réponse suivant leurs propres délais.
- *Applications nationales* : votre demande sera transmise aux équipes techniques pour traitement et réponse de leur part.
- *Applications d'Éditeurs* : votre demande leur sera transmise pour traitement et réponse de leur part.
- *Applications développées à la DSI* : la DSI assurera la gestion totale de la demande et de sa solution.

Engagements / Niveaux de service

- Prise en charge des demandes de maintenance dans la demi-journée
- Instruction des demandes dans les meilleurs délais en fonction des éléments à disposition, de la complexité de la demande, de son urgence et des disponibilités des intervenants internes ou externes (éditeurs)

Indicateurs de mesure & qualité

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)
- Assistance niveau 1 – Service Support
- Assistance niveau 2 – Service Applicatifs (Responsable Technique d'Application)
- Pour une maintenance corrective : adresser une demande d'incident à contact@digital-it.fr ou la déposer via l'onglet Assistance de Digital-IT
- Pour une maintenance évolutive : formaliser la demande et les besoins et transmettre ces informations au Chef de Projet de l'application et/ou au Responsable Technique de l'application à la DSI

Contraintes d'utilisation

- Nécessité d'accord et de validation par le Comité de Projet de l'Application Métiers dans le cas d'une demande de maintenance évolutive non liée à des contraintes réglementaires

Conditions d'utilisation

- Utiliser le canal Assistance
- Formaliser votre demande de la manière la plus précise possible





Développement d'applications spécifiques

Descriptif

- Conception, développement, hébergement et maintenance d'applications spécifiques

Public Visé

- Les composantes, les ingénieurs et les services administratifs

Périmètre du service

Assistance à la Maîtrise d'ouvrage (MOA)

- Recueil et analyse des besoins
- Définition des spécificités techniques
- Assistance à l'élaboration des cahiers des charges

Maîtrise d'œuvre (MOE)

- Etude et sélection des solutions avec MOA
- Réalisation de l'ouvrage ou pilotage de l'externalisation

Externalisation

- Etude et sélection des offres et solutions avec MOA
- Définition du cadre technique
- Gestion du suivi des développements
- Etablissement des recettes
- Mise en place des documentations et si besoin des formations avec les prestataires

Exploitation

- Fourniture ou hébergement de l'infrastructure technique
- Gestion des infrastructures en lien avec les prestataires
- Installation et administration des solutions
- Maintenance des solutions en lien avec les prestataires
- Assistance technique

Engagements / Niveaux de service

- Accès permanent aux interfaces, hors intervention de maintenance planifiée
- Assistance niveau 1 et 2 : Service Outils Numériques en lien avec les prestataires
- Prise en charge de la demande d'incident dans l'heure (mode normal)
- Persistance des données garantie à J-1

Indicateurs de mesure & qualité

- Taux de disponibilité des applications
- Temps de réponse en cas d'incident
- Avis des utilisateurs

Ce service vous est utile pour ...

- Vous aider à définir un cahier des charges
- Développer des outils personnalisés
- Développer des outils spécifiques aux besoins
- Assurer la liaison avec les prestataires
- Garantir la qualité et le fonctionnement des solutions

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance au minimum de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Contraintes d'utilisation

- Opérations de maintenance importantes : opérations ponctuelles et planifiées, information préalablement communiquée par la DSI
- Période de fermetures, Noël et été : astreinte assurée mais délai d'intervention non garanti, assistance non disponible

Conditions d'utilisation

- Ne pas avoir identifié de produit existant correspondant aux besoins exprimés
- Respecter la charte administrateur de Digital-IT en cas de délégation d'administration
- Respecter le cadre juridique en vigueur, être en conformité avec la CNIL
- Mettre en œuvre les outils dans le respect de l'identité et de la politique éditoriale (charte graphique, politique d'accessibilité, etc.)
- Ne pas menacer d'une quelconque manière le système d'information de Digital-IT





Fourniture de plateforme pédagogique

Descriptif

- Mise à disposition de plateforme pédagogique numérique et d'enseignement à distance

Public Visé

- Digital-IT, son personnel interne, ses clients et ou prospects identifiés

Périmètre du service

- Recueil et analyse des besoins
- Assistance à l'élaboration des cahiers des charges
- Etude, sélection et mise en place des solutions
- Aide à la définition des éléments de personnalisation
- Installation et administration de solutions techniques spécifiques
- Assistance technique
- Maintenance et suivi des évolutions logicielles
- Développement de modules et outils spécifiques
- Test et validation des mises à jour

Engagements / Niveaux de service

- Accès permanent aux interfaces, hors intervention de maintenance planifiée
- Assistance niveau 1 : administrateurs des plateformes,
- Assistance niveau 2 : Service Outils Numériques
- Prise en charge de la demande d'incident dans l'heure (mode normal)
- Persistance des données garantie à J-1
- Suivi des évolutions techniques

Indicateurs de mesure & qualité

- Taux de disponibilité des applications
- Temps de réponse en cas d'incident
- Avis des utilisateurs
- Statistiques d'utilisation du service

Ce service vous est utile à ...

- Fournir des espaces pédagogiques adaptés aux compétences techniques des utilisateurs
- Utiliser ces espaces avec ou sans compétence spécifique
- Garantir le suivi de l'état de l'art technologique
- Développer des outils spécifiques aux besoins
- Garantir le fonctionnement et la disponibilité des plateformes

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Formation aux outils

- Formation technique aux outils
- Formation d'usage aux outils
- Accompagnement aux usages pédagogiques
- Formations mises en place en collaboration avec les administrateurs de plateformes pédagogiques et dispensées via le service de formation continue de Digital-IT

Contraintes d'utilisation

- Opérations de maintenance importantes : opérations ponctuelles et planifiées, information préalablement communiquée par la DSI
- Période de fermetures, Noël et été : astreinte assurée mais délai d'intervention non garanti, assistance non disponible

Conditions d'utilisation

- Suivre les procédures de demande d'ouverture de plateforme
- Suivre ou avoir suivi la formation à l'usage des plateformes
- Accepter et respecter la charte administrateur de Digital-IT
- Respecter le cadre juridique en vigueur, être en conformité avec la CNIL
- Mettre en œuvre les plateformes dans le respect de l'identité et de la politique éditoriale
- Ne pas menacer d'une quelconque manière le Système d'Information





Hébergement de site Web

Descriptif

- Mise à disposition de site web hébergé par Digital-IT

Public Visé

- Digital-IT, son personnel interne, ses clients et ou prospects identifiés

Périmètre du service

- Recueil et analyse des besoins
- Etude, sélection et mise en place des solutions
- Intégration de l'identité Digital-IT
- Aide à la définition des éléments de personnalisation
- Installation et administration de solutions techniques spécifiques
- Assistance technique
- Maintenance et suivi des évolutions logicielles

Services aux sites institutionnels

- Assistance à l'élaboration des cahiers des charges
- Fourniture de sites évènementiels spécifiques
- Développement de modules et outils spécifiques
- Pour les sites de composantes, de services et d'instituts : assistance hors ouverture selon astreinte

Services aux personnels et étudiants en thèse :

- Fourniture d'un site personnel
- Fourniture d'un mode d'emploi à l'outil
- Assistance selon horaires d'ouverture de la DSI

Engagements / Niveaux de service

- Accès permanent aux interfaces, hors intervention de maintenance planifiée
- Assistance: Service Outils Numériques
- Prise en charge de la demande d'incident dans l'heure (mode normal)
- Persistance des données garantie à J-1
- Mises à jour systématiques et suivi des évolutions techniques

Indicateurs de mesure & qualité

- Taux de disponibilité des applications
- Temps de réponse en cas d'incident
- Avis des utilisateurs
- Statistiques d'utilisation du service

Ce service vous est utile pour ...

- Etre visible sur Internet
- Créer des sites avec ou sans compétence spécifique
- Présenter et gérer des évènements
- Garantir le suivi de l'état de l'art technologique
- Développer des outils spécifiques aux besoins
- Garantir le fonctionnement et la disponibilité du service

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Formation aux outils

- Formation technique aux outils
- Formation d'usage aux outils
- Formations dispensées via le service de formation continue de Digital-IT

Contraintes d'utilisation

- Opérations de maintenance importantes : opérations ponctuelles et planifiées, information préalablement communiquée par la DSI
- Période de fermetures, Noël et été : astreinte assurée mais délai d'intervention non garanti, assistance non disponible

Conditions d'utilisation

- Suivre les procédures de demande d'ouverture de site Internet ou de mise en place d'évènements
- Suivre ou avoir suivi la formation à l'usage des générateurs de site
- Accepter et respecter la charte administrateur
- Respecter le cadre juridique en vigueur, être en conformité avec la CNIL
- Mettre en œuvre les sites dans le respect de l'identité et de la politique éditoriale
- Ne pas menacer d'une quelconque manière le Système d'Information





Outils de communication, agenda, gestion des contacts

Descriptif

- Fourniture de services de messagerie, d'agenda et de gestion des contacts
- Fourniture de services de système web de communication et de classes virtuelles

Public Visé

- Tout usager de Digital-IT, son personnel interne, ses clients et ou prospects

Périmètre du service

- Recueil et analyse des besoins
- Etude, sélection et mise en place des solutions
- Installation et administration de solutions techniques spécifiques
- Maintenance et suivi des évolutions logicielles
- Assistance technique
- Création des documentations d'utilisation des services

Engagements / Niveaux de service

- Accès permanent aux interfaces, hors intervention de maintenance planifiée
- Assistance niveau 1 : Service Support
- Assistance niveau 2 : Service Outils Numériques et Service Infrastructure
- Prise en charge de la demande d'incident dans l'heure (mode normal)
- Garantie de la persistance des données

Indicateurs de mesure & qualité

- Taux de disponibilité des applications
- Temps de réponse en cas d'incident
- Avis des utilisateurs
- Statistiques d'utilisation du service

Ce service vous est utile pour ...

Messagerie, agenda et contacts :

- Accéder et gérer vos courriels depuis Internet
- Accéder et gérer vos agendas depuis Internet
- Accéder et gérer vos contacts depuis Internet
- Accéder aux services depuis votre terminal mobile
- Synchroniser ces services avec votre ordinateur
- Partager des mails, agenda, contacts, notes, etc.
- Avoir une sauvegarde efficace de vos données

Communication Web et Classes Virtuelles

- Donner des cours et réaliser des réunions via Adobe Connect

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Formation aux outils

- Mise en place de documentations sur le site de la DSI
- Accompagnement technique par le Service Support de la DSI
- Accompagnement aux usages pédagogiques
- Formation d'usage

Contraintes d'utilisation

- Opérations de maintenance importantes : opérations ponctuelles et planifiées, information préalablement communiquée par la DSI
- Période de fermetures, Noël et été : astreinte assurée mais délai d'intervention non garanti, assistance non disponible

Conditions d'utilisation

- Disposer d'un compte
- Ne pas menacer d'une quelconque manière le Système d'Information
- Ne pas utiliser les services en vue d'activités commerciales, de « Spam »
- Respecter la politique de quotas





L'informatique documentaire

Descriptif

- Fourniture de services d'informatique

Public Visé

- Digital-IT, son personnel interne, ses clients et ou prospects identifiés

Périmètre du service

- Ces services sont mis en place en collaboration avec le Service Commun de Documentation de Digital-IT. Les différents besoins doivent donc être exprimés auprès d'eux.
- Intégration et administration du Système Intégré de Gestion
- Accès aux revues et abonnements de Digital-IT
- Intégration des outils nationaux dans le Système d'Information
- Développement et mise à disposition de feuilles de styles pour la rédaction des documents
- Développement et adaptation d'outils

Engagements / Niveaux de service

- Accès permanent aux interfaces, hors intervention de maintenance planifiée
- Garantie de la persistance des données
- Suivi des évolutions techniques et mises à jour

Indicateurs de mesure & qualité

- Taux de disponibilité des applications
- Temps de réponse en cas d'incident
- Avis des utilisateurs,
- Statistiques d'utilisation du service

Ce service vous est utile pour ...

- Gérer les ressources documentaires de Digital-IT
- Publier des documents en ligne
- Indexer les documents et en faciliter la recherche
- Fournir des modèles et feuilles de styles
- Développer des outils spécifiques aux besoins
- Garantir le fonctionnement et la disponibilité du service

Contacts Assistance

- Par l'onglet assistance de Digital-IT
- Par mél à contact@digital-it.fr
- Par téléphone au 01.42.83.20.00
- Assistance de 9h à 12h et de 14h à 17h les jours ouvrés (hors période de fermeture)

Contraintes d'utilisation

- Opérations de maintenance importantes : opérations ponctuelles et planifiées
- Période de fermetures, Noël et été : astreinte assurée mais délai d'intervention non garanti, assistance non disponible

Conditions d'utilisation

- Accepter et respecter la charte administrateur pour les publications
- Respecter le cadre juridique en vigueur, être en conformité avec la CNIL
- Mettre en œuvre les revues dans le respect de l'identité et de la politique
- Ne pas menacer d'une quelconque manière le Système d'Information

