



Informatique

Que faire en cas de ?

Systemes informatiques des lycées

Prérequis : L'unique interlocuteur de l'EMMIR est le correspondant TICE (CTICE).
Le CTICE a pour rôle de recueillir les demandes de ses collègues afin de les transférer sur le serveur d'assistance : <https://extranet.ac-dijon.fr/assistance> <http://10.121.24.100/>

Problème réseau ou matériel

- ➔ Vérifier s'il y a du courant dans la salle.
- ➔ Vérifier les branchements réseaux, électriques des ordinateurs et des périphériques.
- ➔ Prévenir le CTICE de l'établissement pour qu'il fasse une demande sur le serveur d'assistance.
- 🏁 L'EMMIR communiquera la date prévue pour l'intervention.

Problème internet

En cas d'absence de connexion

- ➔ Vérifier si le problème existe sur plusieurs postes.
- ➔ Vérifier tous les branchements.
- ➔ Informer le CTICE qui préviendra le conseil régional par téléphone.

En cas de blocage de site internet

- ➔ Faire une demande auprès du CTICE pour les sites internet à autoriser ou à filtrer.

Besoin d'installation d'un logiciel

- ➔ Faire la demande sur le serveur d'assistance.
- 🏁 Si une procédure existe ou si le logiciel est «classique», l'EMMIR communiquera la date prévue pour l'installation.
- ➔ Sinon, les services du rectorat devront mettre en place une procédure pour permettre aux EMMIR d'installer le logiciel.
- ⚠️ **Remarques :**
 - Pour les logiciels trop anciens, incompatibles avec les ordinateurs, les logiciels sans licences, l'EMMIR ne peut pas intervenir.
 - Tous les documents nécessaires à l'installation des logiciels (licence, documentation, ...) doivent être fournis à l'EMMIR.
 - Tout logiciel non acquis légalement (sans licence, cracké,...) ou présentant un risque, ne sera pas installé.

Installation de nouveaux postes

- ➔ **1.** L'EMMIR configure un poste dit «maître» avec les logiciels de base (bureautique, flash, PDF, ...).
- ➔ **2.** Il le met à disposition des enseignants qui installent, avec l'aide de l'EMMIR si nécessaire, les logiciels validés par le rectorat et la région. **Si cela n'est pas réalisé dans un délai maximum de 4 semaines (hors vacances), l'EMMIR déploiera les postes à l'identique du poste «maître» avec la configuration de l'étape 1.**
- ➔ **3.** Ensuite l'EMMIR vérifie le bon fonctionnement avec les enseignants.
- ➔ **4.** Après validation par les enseignants, l'EMMIR déploiera l'image du poste maître sur tous les ordinateurs de la salle.

