



# Environnement TIC Puavo en tant que Service

Annexe 1

30 janvier 2016

## 1 Introduction

L'environnement TIC Puavo a été créée pour une utilisation quotidienne dans la salle de classe. Il est constamment mis à jour en collaboration avec les écoles selon exigences actuelles de la pratique scolaire.

Dans ce document le mot «participant» signifie l'école ou la communauté, qui achète le service et gère l'école. Le mot «fournisseur» signifie stotz amXa consulting, ses employés ou sous-traitants.

## 2 Description de l'environnement TIC Pauvo

### 2.1 Dispositifs d'apprentissage

L'environnement Puavo TIC permet au participant d'utiliser quelconque nombre de dispositifs d'apprentissage Puavo. Les dispositifs d'apprentissage Puavo sont entièrement équipés et ils sont utilisables comme dispositifs d'apprentissage universels. Ils permettent un accès personnalisé à tous les contenus, les applications et les services, qui sont nécessaires pour l'enseignement et l'apprentissage.

Les dispositifs Puavo ne nécessitent aucune configuration et aucun support logiciel : ils sont toujours à jour, démarrent rapidement et fonctionnent de manière fiable.

Le fournisseur propose une gamme de dispositifs d'apprentissage prête à utiliser qui sont optimisée pour l'environnement TIC Puavo. Cependant, les participants peuvent également utiliser des propres ordinateurs (voir annexe 3) comme dispositifs d'apprentissage Puavo.

### 2.2 Réseau WiFi

L'environnement TIC Puavo comprend un réseau WiFi complet. En branchant simplement un module d'antenne à chaque unité d'apprentissage Puavo câblé, il se transforme dans un point d'accès WiFi sophistiqué!

Ce réseau WiFi peut être utilisé sans restriction par tous les dispositifs d'apprentissage Puavo et tous les autres dispositifs d'apprentissage tels que les iPads, les tablettes Android et BYOD.

### 2.3 Imprimantes

L'environnement TIC Puavo permet d'intégrer un quelconque nombre des d'imprimantes de réseau. Ces imprimantes peuvent être utilisées par tous les appareils sur le réseau. Aucune

imprimante peut être connectée directement avec un dispositifs d'apprentissage Puavo.

## 2.4 Gestion des utilisateurs et des dispositifs d'apprentissage

L'idée de base de la gestion des utilisateurs et des dispositifs est que les administrateurs locaux de TIC peuvent effectuer eux-mêmes toutes les tâches administratives de routine, sans connaissances techniques particulières.

## 3 Obligations

### 3.1 PuavoBox

Le fournisseur doit fournir aux participants le nombre de PuavoBox nécessaires à faire fonctionner l'environnement TIC Puavo. La PuavoBox fournie reste la propriété du fournisseur.

Le fournisseur est responsable du bon fonctionnement et l'entretien de la PuavoBox, pièces de rechange incluses. Le fournisseur peut, à son gré, remplacer la PuavoBox entièrement.

Le participant est responsable de la préparation du réseau câblé, la puissance, la connexion Internet et de la connectivité de la PuavoBox avec le réseau de l'école. Pour un fonctionnement sûr et rapide, nous recommandons :

- L'endroit ne soit pas accessible au public et qu'il soit suffisamment aéré.
- La PuavoBox soit connecté à une alimentation électrique fixe.
- Le réseau câblé de l'école soit en forme d'étoile et qu'il soit partout conçue pour 1 Gbit/s. La PuavoBox est situé dans «le centre de l'étoile».
- La PuavoBox dispose d'une connexion permanente à Internet, qui soit pareillement située dans «le centre de l'étoile».

Le fournisseur ait accès à la PuavoBox pour le service et la maintenance.

### 3.2 Sauvegarde des données

La sauvegarde sera réalisé tous les soirs aux serveurs du fournisseur (emplacement Finlande). Il est conçu d'après un dysfonctionnement ou des autres problèmes techniques pour éviter la perte des données :

Tous les fichiers, tous les comptes d'utilisateurs, tous les systèmes d'exploitation, les programmes et les paramètres également enregistrés.

En cas de défaillance matérielle de la PuavoBox, les données sauvegardés sont utilisés par le fournisseur pour la restauration de la PuavoBox.

### 3.3 Responsabilités du participant

Le participant est responsable de :

- Nomination d'administrateurs système locaux
- Approvisionnement et l'entretien du réseau de câble
- Approvisionnement et l'intégration des dispositifs de l'apprentissage et des points d'accès
- Approvisionnement et l'intégration des imprimantes
- Gestion des utilisateurs et des mots de passe
- Gestion des groupes et des rôles
- Support de premier niveau.
- Soutien pédagogique
- Tous les autres dispositifs qui ne sont pas mentionnés antérieurement

## 4 Convention de service (SLA)

### 4.1 Coopération

La coopération est principalement liée à la pratique de l'école : L'objectif commun est de fournir un outil de travail, qui soit profitable et robuste pour la vie quotidienne des enseignants et des élèves.

### 4.2 Organisation du support

Les supporteurs locaux de TIC sont supportés directement par le fournisseur. Les moyens de communication sont :

1. Email : support@amxa.ch
2. Tel : 077 497 02 79

Le support est réalisée par le fournisseur seul ou en collaboration avec le participant.

### 4.3 Classification des interventions et des temps de réponse

Urgence	Temps de réaction	Méthode de travail	Définition de classe
critique	Alors que le temps de service sur le jour de la notification	Dépannage jusqu'à solution complète ou d'urgence réduit	Dysfonctionnement, ce qui empêche l'utilisation de l'ensemble du système
élevé	Alors que le temps de service dans un jour ouvrable après la notification	Problème est résolu dès que possible	Empêche l'utilisation du système d'un grand nombre d'utilisateurs
normal	Alors que le temps de service dans les trois jours ouvrables après la notification	Problème est résolu dès que possible	Dysfonctionnements, affectant quelques caractéristiques inhabituelles. Fonctionnement simple est possible
faible	Alors que le temps de service dans les trois semaines après la notification	La proposition/erreur est prise et il est rapporté sur les progrès	Le défaut ou déficience altère un petit nombre d'utilisateurs pas significativement

### 4.4 Temps de service

Le temps de service comprend tous les jours d'école par an : du lundi au vendredi de 7h à 17 heures. En outre, les jours ouvrables de la dernière semaine des vacances sont considérées comme temps de service.