

Document interne	
<b>Collège</b>	CDM
<b>Auteur</b>	P. Bangerter
<b>Version</b>	2.0
<b>Création</b>	04.11.2002 13:05
<b>Modification</b>	19/03/2010 09:34:00
<b>Distribution</b>	
<b>Sujet</b>	Organisation de l'informatique

---

## Organisation de l'informatique au Collège du Management de la Technologie

### 1. Préambule

Au niveau organisationnel le Collège s'apparente à une Faculté. Dans le présent document, vous trouvez selon le contexte, soit l'appellation Collège, soit l'appellation Faculté.

L'objectif du présent document est de définir l'organisation des services généraux informatiques du Collège (CDM-IT). Il se réfère au document générique: « Principes de base (best practices) sur l'organisation des services informatiques des facultés ; version de novembre 2001 » établi par le groupe GT-IT du projet EPFL 2002. Les services informatiques de faculté doivent permettre de mettre en œuvre des ressources et un support IT répondant au mieux aux exigences de l'enseignement, de la recherche et de l'administration.

Les conditions générales d'utilisation des ressources informatiques de l'EPFL sont définies par des directives édictées par la Direction de l'EPFL :

- Directives d'utilisation des moyens informatiques mis à disposition des collaborateurs.
- Directives d'utilisation des moyens informatiques mis à disposition des étudiants.

## 2 Approche générale de la répartition des missions et des tâches informatiques

Pour accomplir ses missions d'enseignement, de recherche et de gestion, le Collège fait appel à de nombreux services informatiques. Ceux-ci sont mis à la disposition des divers groupes d'utilisateurs par l'action conjuguée de plusieurs prestataires de services, internes et externes.

### 2.1 Catégories d'utilisateurs

La nature et l'intensité des besoins informatiques qui s'expriment en termes de postes de travail, de serveurs, de services distribués, d'équipements périphériques, d'environnement logiciel et de types d'appui sont fonctions des catégories d'utilisateurs suivantes :

	Catégories		Groupes d'utilisateurs
E	Enseignement	E.1	Etudiants, postes libres
		E.2	Etudiants, postes attribués
		E.3	Enseignants
R	Recherche et développement	R.1	Collaborateurs, doctorants
		R.2	Laboratoires
A	Gestion et administration	A.1	Administration

Tableau 1 : Catégories et groupes d'utilisateurs.

## 2.2 Prestataires de services informatiques

Les différentes tâches et responsabilités opérationnelles sont réparties entre les prestataires internes de services informatiques agissant aux niveaux de l'EPFL dans son ensemble, des facultés, des instituts et des unités d'enseignement et de recherche.

<i>Sigles</i>	<i>Prestataires</i>	<i>Champ d'action principal</i>
PL-IT PL-IT-xx PL-IT-GE	Planification et Logistique –IT PL-IT sections techniques PL-IT Informatique de Gestion	Services collectifs EPFL, réseau, annuaires, e-mail Distribution des logiciels collectifs, achats, formation Services collectifs pour l'informatique de gestion et d'administration de l'EPFL
<i>Fac-IT*</i>	Services généraux informatiques de faculté	Services collectifs de faculté, support à l'enseignement, coordination, budgets correspondants.
<i>Inst-IT</i> <i>Unit-IT</i>	Services informatiques locaux d'institut/unité	Services individuels, services et support de proximité, besoins spécifiques, budgets correspondants

Tableau 2 : Prestataires internes de services informatiques.

*\* Le service informatique de faculté peut déléguer ses tâches au niveau des instituts ou des sections. Dans ce cas, le personnel IT et les moyens collectifs sont sous la responsabilité de l'institut ou de la section.*

## 2.3 Répartition des services informatiques

Les services mis à disposition des utilisateurs sont répartis en **services collectifs** et en **services individuels**.

**2.3.1** Les **services individuels** répondent à des besoins qui varient d'un collaborateur ou d'une unité à l'autre, ils concernent principalement les collaborateurs techniques et scientifiques des unités, il s'agit de :

1. La mise à disposition et la gestion des postes de travail (PC) des collaborateurs des unités, y compris leur environnement immédiat (périphériques et imprimantes dédiés).
2. La mise à disposition et la gestion des ressources informatiques dédiées à des installations de laboratoire, auxquelles sont assimilées les salles de postes informatiques répondant à des besoins spécifiques, liés à la mission d'enseignement d'une unité.

L'importance de ces services peut fortement varier d'une unité à l'autre, car elle dépend de la nature même des missions et des activités de l'unité concernée. La planification budgétaire et la gestion des ressources nécessaires aux services individuels sont de la responsabilité des unités, respectivement des instituts.

Toutefois, si les besoins d'une unité peuvent être satisfaits par des configurations standard prévues dans le cadre des services collectifs, celle-ci peut faire appel aux prestataires de services collectifs (IT du Collège ou d'une autre faculté, PL-IT) à des conditions définies dans le cadre de contrats de prestations.

**2.3.2** Les **services collectifs** regroupent tous les services qui peuvent être offerts de façon similaire à tous les utilisateurs ou à un ensemble d'entre eux qui dépasse le cadre d'une unité ou d'un institut. Ils sont coordonnés et assurés au niveau le plus approprié de l'EPFL ou des facultés. La planification budgétaire et la gestion des ressources nécessaires aux services collectifs assurés au niveau du Collège sont de la responsabilité des services généraux du Collège.

## **2.4. Services collectifs IT assurés au niveau de l'EPFL par le service PL-IT**

1. Gestion (installation, exploitation, maintenance) de :
  - a. Réseaux internes et vers l'extérieur.
  - b. Services d'annuaires et de mailing (y compris services de fichiers associés).
  - c. Services Web du niveau EPFL (KIS-Group).
  - d. Services de bureautique et de gestion administrative (y compris groupware).
  - e. Services de fichiers (NAS & SAN).
  - f. Espace disque privé (pour les documents privés des collaborateurs)
  - g. Gestion de la sécurité.
  - h. Veille technologique.
  - i. Services divers sur base de contrat de prestations.
  - j. Sauvegardes.
2. Support technique :
  - a. Support pour les lignes de produits agréés.
  - b. Distribution des logiciels collectifs.
  - c. Information et documentation sur les ressources informatiques.
  - d. Support pour les achats (appel d'offre OMC, contrat cadre ...).
3. Formation des collaborateurs :
  - a. Formation bureautique et outils de gestion administrative.
  - b. Formation outils de gestion de systèmes informatiques.

## 2.5. Services collectifs IT assurés par les services généraux CDM-IT

1. L'Exploitation (installation, maintenance) :
  - a. Gestion des postes de travail informatique (configuration, installation, maintenance, etc.).
  - b. Achat et inventaire du matériel informatique.
  - b. Services d'impression.
  - c. Services de logiciels spécifiques (coordonnés avec les instituts ou unités concernés).
  - d. Services Web (hors cadre prestations centrales).
  - e. Gestion de la sécurité.
  - f. Veille technologique.
  - g. Services de fichiers (hors cadre prestation centrales).
  - h. Espaces disques collaboratifs (pour les documents de travail des collaborateurs EPFL)
  - i. Services divers sur base de contrats de prestations.
2. Support technique et d'utilisation:
  - a. Support technique aux instituts et unités (Soutien de proximités aux utilisateurs, documentations, etc.).
  - b. Support technique et d'utilisation dans le cadre de contrats de prestations.
3. La formation de base des collaborateurs pour l'utilisation des ressources informatiques:
  - a. Formation de base sur l'environnement informatique commun et les outils de base.
4. Interaction avec les services IT centraux et de faculté
  - a. Commissions.
  - b. Groupe de travail.

Le principe de base pour définir les processus permettant d'assurer ces services est de **mettre en réseau** non seulement les équipements et les logiciels, mais aussi les ressources humaines disponibles pour l'informatique aux différents niveaux de l'organisation : DIT, IT du Collège, IT d'unité.

### **3 Organes en charge de l'informatique du Collège**

Les services informatiques collectifs définis sous 2.5 sont pris en charge par :

- La commission informatique du Collège CI-CDM, organe de coordination générale.
- Les services généraux informatiques du Collège CDM-IT, Organe opérationnel.

#### **3.1 La commission informatique du Collège : CI-CDM**

Selon le règlement du Collège de Management de la Technologie, la commission informatique du Collège est chargée de :

1. Coordonner la répartition des tâches du service informatique du Collège, en prenant en compte les services informatiques centralisés de l'EPFL.
2. Coordonner l'établissement du budget informatique qui regroupe les rubriques budgétaires du Collège et des unités portant sur des ressources informatiques matérielles, logicielles ou de service.
3. Fixer des règles de choix et d'utilisation des ressources informatiques, en complément de celles de l'Ecole, afin de favoriser l'application des solutions informatiques du Collège.
4. Donner un préavis à la direction du Collège sur la répartition du budget informatique du Collège, sur les demandes d'infrastructures lié au collège ou aux sections et sur les projets informatiques hors enveloppe.
5. Assurer une communication efficace au sein du Collège sur tous les aspects informatiques qu'elle traite.
6. Etablir un rapport annuel d'utilisation des ressources informatiques du Collège.

### 3.2 Les services généraux informatiques du Collège : CDM-IT

Les missions principales sont les suivantes :

1. Organiser le déploiement et l'exploitation des services informatiques collectifs du Collège, répartir les missions et les tâches au niveau des services généraux informatiques.
2. Prévoir et analyser les besoins, planifier les moyens et proposer le budget informatique annuel.
3. Assurer la coordination avec la direction du Collège, les instituts et les unités.
4. Assurer le lien avec les autres instances informatiques de l'EPFL (Comité informatique, DIT).
5. Proposer des règles d'acquisition et d'utilisation des moyens informatiques.  
*Acquérir, installer et exploiter des équipements*
6. Assurer le déploiement et l'exploitation des services collectifs informatiques.
7. Etablir des appels d'offres, analyser les offres et suivre les commandes (selon les directives d'achat de l'EPFL).
8. Réceptionner et mettre en fonction les nouveaux équipements.
9. Tenir l'inventaire des ressources informatiques matérielles et logicielles.
10. Etablir des statistiques d'utilisation des ressources informatiques.  
*Informar, former, offrir un support aux utilisateurs*
11. Assurer l'information et gérer la documentation.
12. Contribuer à la formation de base et à la formation continue des utilisateurs.
13. Offrir un support de base aux utilisateurs.
14. Offrir un support technique aux instituts et unités.
15. Veille technologique.



#### 4. Recommandation concernant les achats

Le CDM-IT doit être informé de tout achat informatique (logiciel, matériel).

Les besoins importants en infrastructure IT destinés à l'enseignement, feront l'objet d'une demande hors-enveloppe à la DIS.

*Selon directive « Crédits IT centraux – Instructions » (adopté lors de la DIS du 07.12.2006).*

Les besoins importants en infrastructure IT destinés aux services de faculté feront l'objet d'une demande à la direction du Collège.

Pour tout achat informatique (logiciel, matériel) d'un montant supérieur à CHF 1000.-, ainsi que pour tout achat de matériel informatique d'un montant inférieur à CHF 1000.- mais devant être inventorié, il est exigé pour l'ensemble des unités, instituts et sections du Collège de passer les commandes via le système d'achat central (*outils de gestion des achats et inventaires informatiques*) et de respecter la directive liée à ce système ainsi qu'à la directive des achats informatiques de l'EPFL.