

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

jres
DIJON 2019

SUMiT Académies

Offre de service nationale iTop

Anny LAVANANT

Claude SAIVE



SUMiT Académies

- Contexte et ambitions
- Offre de service
- Engagements
- Logique de communauté
- Chiffres à date
- En synthèse

SUMiT Académies

Contexte et ambitions



■ Un projet ambitieux

- Logique de co-construction
- Harmonisation, à l'échelle nationale, des outils ITSM
- Projet porté par le Centre national de Service (CNS) de la DNE

■ Une offre de service nationale basée sur iTop

- SUMiT Académies, SUite de Management iT à destination des académies
- Personnalisable et administrée par chaque académie
- Adaptée via des extensions autour de la solution de l'éditeur COMBODO
- Sans aucun développement dans le cœur du produit

SUMiT Académies

Contexte et ambitions



- **Une offre portée par la plate-forme d'hébergement mutualisé (PHM)**
 - Centre de données national hébergé dans un data centre de la sphère publique
 - Infrastructure répondant aux normes les plus hautes dans le domaine informatique
 - Architecture hautement disponible gérée par les équipes du ministère
 - Respect des bonnes pratiques dans le domaine de la sécurité
 - Disponibilité 24h/24, 7j/7

SUMiT Académies

Offre de service



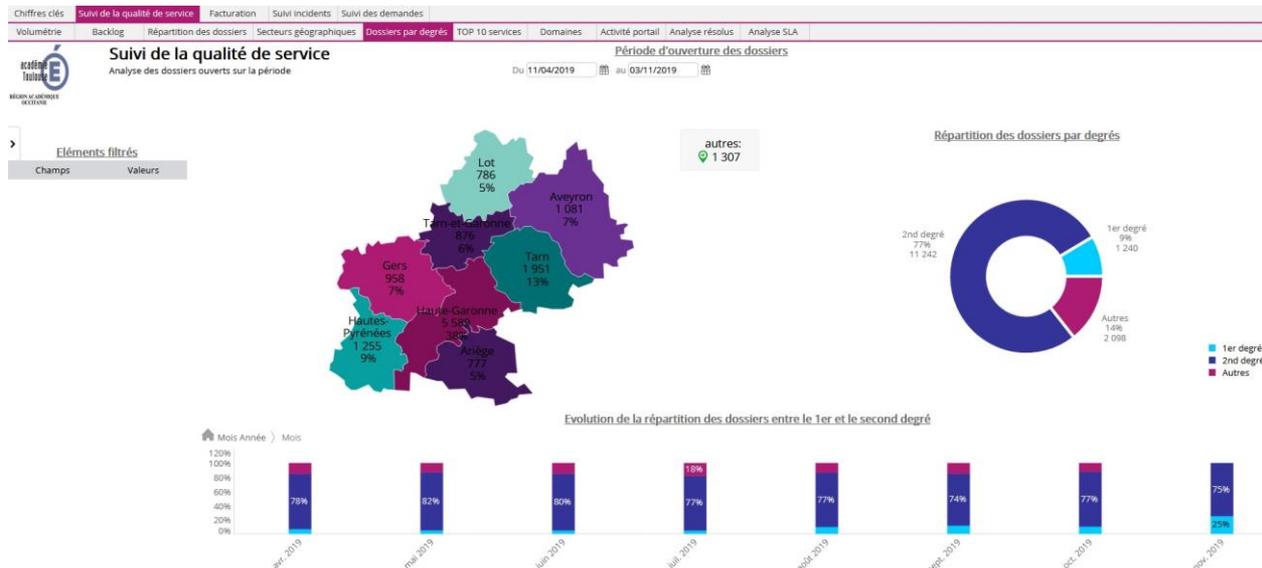
- **Une solution packagée incluant à date**
 - **Une gestion des incidents, des demandes et des problèmes**
 - **Une gestion des catalogues de service**
 - **Un reporting évolué via l'intégration iTop/DigDash**
 - **Une gestion de la CMDB (fourniture de collecteurs standards)**
 - **Une interface générique (communication avec les autres outils ITSM)**
 - **Une base de connaissances**
 - **Un kit d'accompagnement au changement pour les équipes support et les utilisateurs**
 - **Un espace de collaboration et d'échange communautaire**

SUMiT Académies

Offre de service



- Une offre couplée à un outil de reporting performant, DigDash
 - Des tableaux de bord de type « drill down » offrent une vue générale et permettent de descendre, en temps réel, jusqu'au ticket iTop

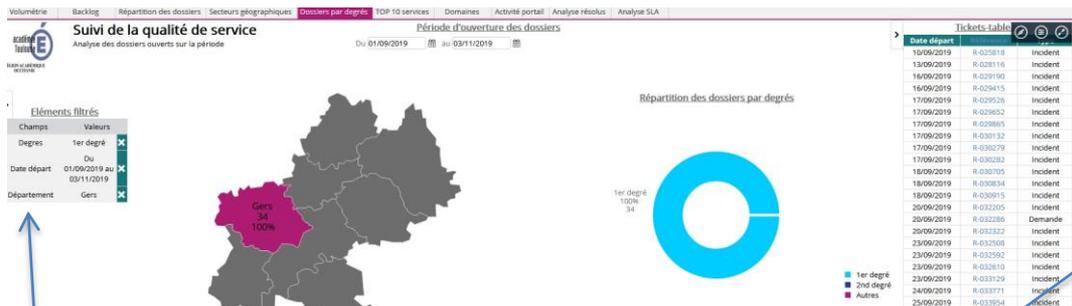


SUMiT Académies

Offre de service



■ Une offre couplée à un outil de reporting performant, DigDash



Tous les éléments sont exportables en pdf, csv, ppt

Accès au ticket iTop en cliquant sur la référence du ticket

Date départ	Type	Département	Domaine	Groupe de famille	Famille de service	Service	Outil catégorie	Statut	Actions
10/09/2019	R-023818	Gers	Outils Collaboratifs et de Communication	Messagerie, Agenda	Incident	Messagerie académique	Messagerie - Webmail	Ti	Sauvegarder en PDF
13/09/2019	R-028116	Gers	Réseaux, infrastructure et sécurité	Sécurité	Incident	Clé de sécurité	Clé OTP	En	Sauvegarder en Excel
16/09/2019	R-029190	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	Sauvegarder en Excel (sans les styles)
16/09/2019	R-029415	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	Sauvegarder en CSV
17/09/2019	R-029652	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 2nd degré	Ti	Ajouter un commentaire
17/09/2019	R-029865	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Incident	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	Subscriber aux commentaires
17/09/2019	R-030132	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Incident	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	Voir les commentaires
17/09/2019	R-030279	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	
17/09/2019	R-030282	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Incident	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	
18/09/2019	R-030705	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	Informations
18/09/2019	R-030834	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Conseil - Expertise	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	HELPDESK 18/09/2019
18/09/2019	R-030915	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Incident	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	FONCT.EVAL... 23/09/2019
20/09/2019	R-032205	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Incident	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	FONCT.EVAL... 20/09/2019
20/09/2019	R-032286	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Conseil - Expertise	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	HELPDESK 20/09/2019
20/09/2019	R-032322	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	HELPDESK 20/09/2019
23/09/2019	R-032508	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Recources Humaines	I-PROF Assistant carrière des en...	Ti	HELPDESK 23/09/2019
23/09/2019	R-032592	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	HELPDESK 23/09/2019
23/09/2019	R-032610	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	HELPDESK 23/09/2019
23/09/2019	R-033129	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	HELPDESK 23/09/2019
24/09/2019	R-033771	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	FONCT.EVAL... 25/09/2019
25/09/2019	R-033954	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Authentification et accès	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	HELPDESK 25/09/2019
01/10/2019	R-028312	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Aide usages - Données	SI_Scolarité	ONDE Outil Numérique pour la ...	En cours	TECH.DS-PR... 01/10/2019
01/10/2019	R-030372	Gers	Applications de gestion et pédagogiques (Service...	Administratives	Incident	SI_Scolarité	EVALUATIONS 1er degré	Ti	HELPDESK 01/10/2019

Positionnement de filtres

SUMiT Académies

Engagements



- **Une garantie de service pour chaque académie ou région**
 - Maintien en conditions opérationnelles des environnements de production, pré-production et bac à sable
 - Disponibilité 24h/7j et sécurisation des accès aux environnements
 - Indicateurs d'usage et de performance
 - Assistance au paramétrage de l'outil SUMiT et à la réalisation de tableaux de bord
- **Une montée de version alignée sur la feuille de route COMBODO**
 - Assurance d'une compatibilité de l'offre SUMiT avec les nouvelles versions
 - Capacité à tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes par l'éditeur

SUMiT Académies

Logique de communauté



- **Un réseau d'échange de compétences autour d'iTop**
 - Mutualisation des expertises entre les équipes académiques et nationales
- **Une plateforme communautaire répondant aux objectifs d'entraide**
 - Partage d'expériences, de pratiques et de contenus
 - Facilitation des échanges et de la montée en compétence de nouveaux acteurs
 - Capacité à fédérer les propositions d'évolution pour enrichir l'offre SUMiT
- **Une réalité avec la constitution de 4 groupes de travail**
 - CMDB, interfaces avec les outils ITSM tiers, base de connaissances et montée de version
- **Une volonté de reverser les contributions à la communauté du libre**

SUMiT Académies

Chiffres à date



	Académie	Utilisateurs	MEP
PRODUCTION	TOULOUSE	51 748	11/04/2019
	ORLEANS	44 861	02/09/2019
	DIJON	32 046	02/09/2019
PREVISIONS	RENNES-CAEN-NANTES-ROUEN	250 000	Février 2020
	AMIENS	45 000	Décembre 2019
	CLERMONT-GRENOBLE-LYON	130 000	Décembre 2019

SUMiT Académies

En synthèse



- Une offre iTop, basée sur la solution de l'éditeur COMBODO, gratuite pour les académies qui y souscrivent
- Un caractère fédérateur permettant de tirer parti de l'ensemble des expertises au sein du ministère
- Une dynamique communautaire créatrice répondant aux objectifs d'entraide, de partage d'expériences, de bonnes pratiques et de contenus
- Une capacité à faire émerger des propositions pertinentes et largement partagées pour faire évoluer l'offre de service SUMiT

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**

Contact :
Anny LAVANANT
anny.lavanant@education.gouv.fr