

# Convention 2009-2010 d'assistance informatique aux étudiants

Entre

**L'association Demo-TIC** sise, 6 rue de fleurs 38000 Grenoble, représentée par son collège de membres Samuel CHOPIN, Joseph LAGRANGE et Mathieu CHANCEL d'une part,

Et

**Grenoble Universités** (GU) sis, 470 avenue de la Bibliothèque – Domaine Universitaire – 38400 Saint Martin d'Hères représenté par son Président Alain SPALANZANI d'autre part.

## Préambule

Dans le cadre de la prestation d'assistance informatique aux étudiants du site de Grenoble, Grenoble Universités charge l'association Demo-TIC de la mise en œuvre du service de guichet unique et de stands délocalisés d'assistance informatique.

Grenoble Universités assure la maîtrise d'ouvrage du projet.

Demo-TIC prend en charge la mise en œuvre du projet décrit ci-après.

Il est convenu ce qui suit

## Article 1 : Objet

La mise en place d'un guichet unique d'assistance informatique proposant :

Il s'agit de répondre aux demandes d'aides des étudiants (par téléphone, par courriels ou physiquement au local) et d'informer sur les services universitaires existants, grâce aux services gratuits suivants :

### **1 Service de renseignements :**

Ce service :

- Analyse les demandes faites par un formulaire en ligne.
- Centralise les demandes et tente de répondre aux besoins d'assistance et d'informations par courriel, par téléphone et physiquement sur place.
- Filtre les problèmes des usagers et les redirige vers les spécialistes des universités lorsqu'il s'agit de problèmes techniques de niveau 2.
- Sensibilise et répond aux questions des étudiants sur :
  - La lutte antivirus (choix et utilisation d'un antivirus performant, proposition de systèmes d'exploitation sécurisés, précautions élémentaires à

l'usage de l'Internet, etc.).

- Le choix de logiciels Libres et gratuits permettant de répondre aux besoins standards des usagers.

- Les questions juridiques et sociétales des T.I.C. : que peut-on faire ou ne pas faire avec un logiciel sous Licence « Privative » ou sous Licence « Libre », que sont les droits d'auteur, les brevets, les formats standards, les logiciels commerciaux, le piratage, la protection de la vie privée, la C.N.I.L., etc.

- Effectue une aide ponctuelle et précise à l'utilisation de la bureautique élémentaire (sauvegardes sur disques externes, enregistrement et conversion des formats de fichiers, aide à l'utilisation d'une messagerie électronique, etc.).

## **2 Assistance à la connexion Internet "Nomadisme" :**

Il s'agit d'effectuer l'installation (sous réserve de compatibilité entre le client VPN et le matériel de l'étudiant), la configuration et l'initiation à l'usage du logiciel requis pour la connexion Internet "Nomadisme" des universités de Grenoble. L'assistance comprend également la désinstallation ou la configuration de logiciels tiers qui bloquent cette connexion.

Exceptionnellement et dans l'unique but d'activer l'accès sans fil, des interventions pourront être faites au niveau système (compatibilité client VPN).

## **3 Assistance aux Outils pédagogiques des universités :**

Une aide à l'utilisation des plates-formes Web et des ressources pédagogiques des universités sera effectuée pour les étudiants. Cela concerne les outils suivants : Identifiant/mot de passe universitaire AGALAN, Bureau Virtuel Rhône-Alpes, Portail Grenoble Universités, redirection de messagerie, DOKEOS, etc.

## **4 « Stands » d'assistance informatique délocalisés :**

De septembre à décembre, dans les bibliothèques universitaires SICD1 et SICD2, des « Stands d'assistance informatique » seront proposés afin d'offrir les services « mobiles » du Guichet Unique.

Ces stands seront réalisés les jeudis et vendredis entre midi et quatorze heures de mi-Septembre à Décembre.

## Article 2 : Modalités de paiement de la prestation

Le montant de la prestation s'élève à 54 252, 35 euros.

Le paiement de la prestation sera effectué mensuellement en début de mois, à hauteur d'un douzième par mois.

## Article 3 : Durée de la convention

Cette convention prendra effet à la date de sa signature et sera valable

jusqu'au 31 aout 2009.

#### Article 4 : Régime fiscal

En vertu de l'article 256B alinéa premier du code général des impôts, la prestation est exonérée de TVA.

#### Article 5 : Régime des litiges

En cas de litiges, les parties s'efforceront de rechercher un règlement à l'amiable, à défaut l'affaire sera portée devant la juridiction compétente.

Fait en deux exemplaires originaux à Saint Martin d'Heres le 22 septembre 2009.

Pour Grenoble Universités

Pour Demo-TIC