

Présentation de la gestion du parc pédagogique de l'(ex) Université Lille 3

Gaetan Tirmont

Laurent Grimonprez

Présentation

I. Contexte

- 1) Contexte Géographique - Parc géré
- 2) Ressources Humaines
- 3) L'organisation du travail

II. Infrastructure

- 1) Infrastructure système
- 2) Infrastructure de gestion de parc
- 3) Réseau

IV. Services

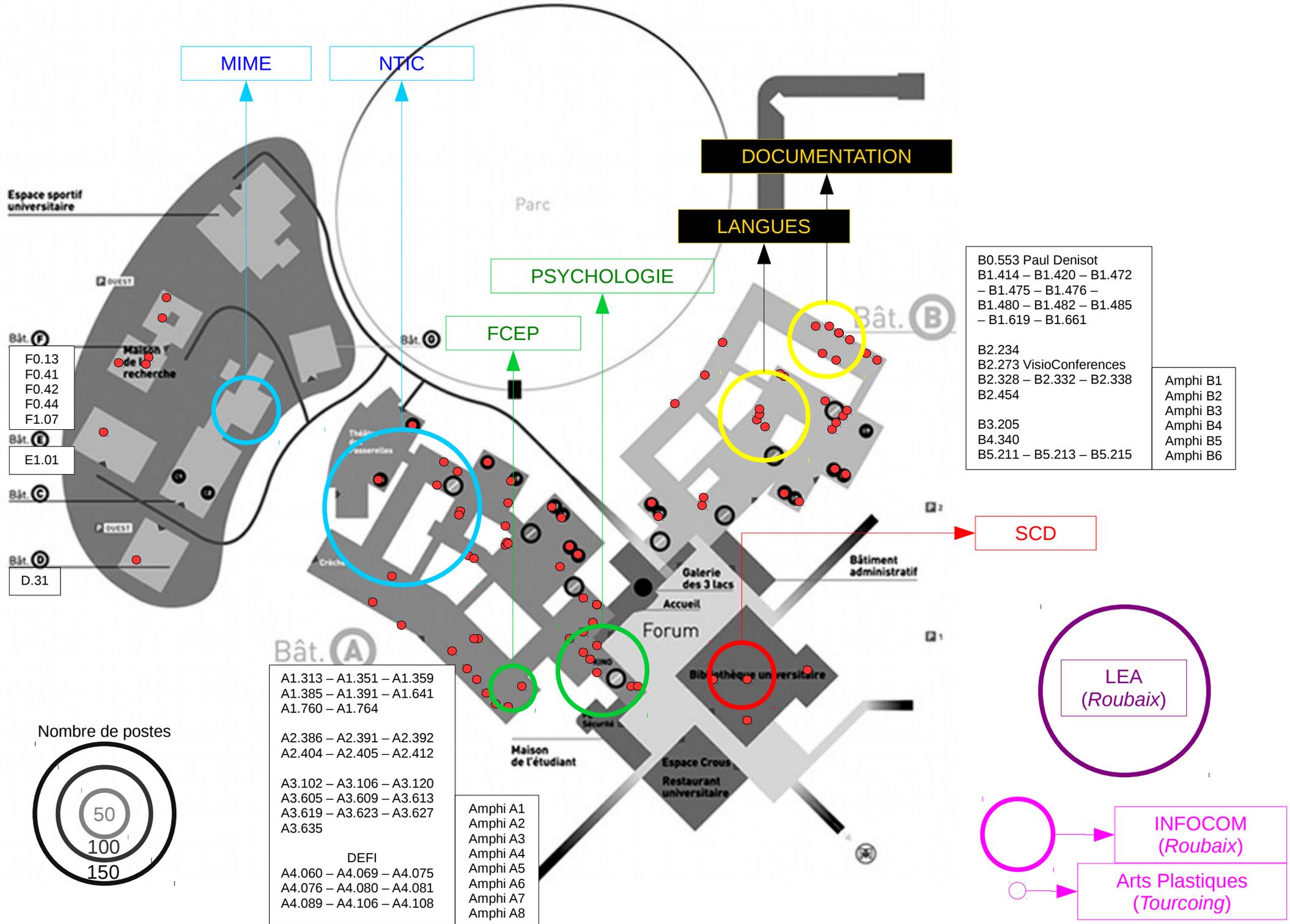
- 1) Catalogue de services
- 2) Maintenance & Assistance
- 3) Perspectives d'évolution

III. Gestion du parc

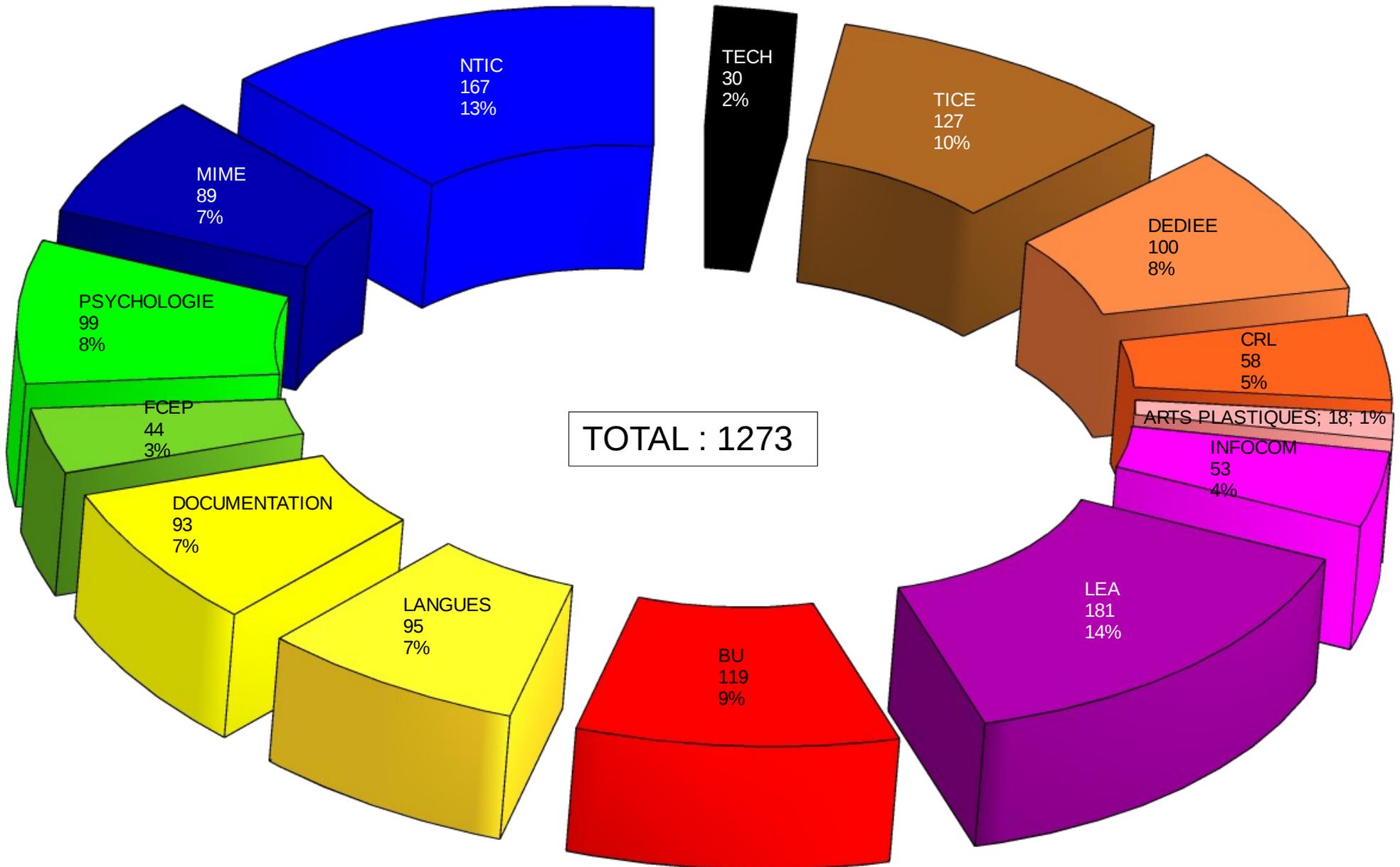
- 1) Principes de masterisation
- 2) Outils de déploiement de parc
 - 1) Ghost
 - 2) Mirage
 - 3) Porteus
- 3) Intruder

I. Contexte

1. Géographique



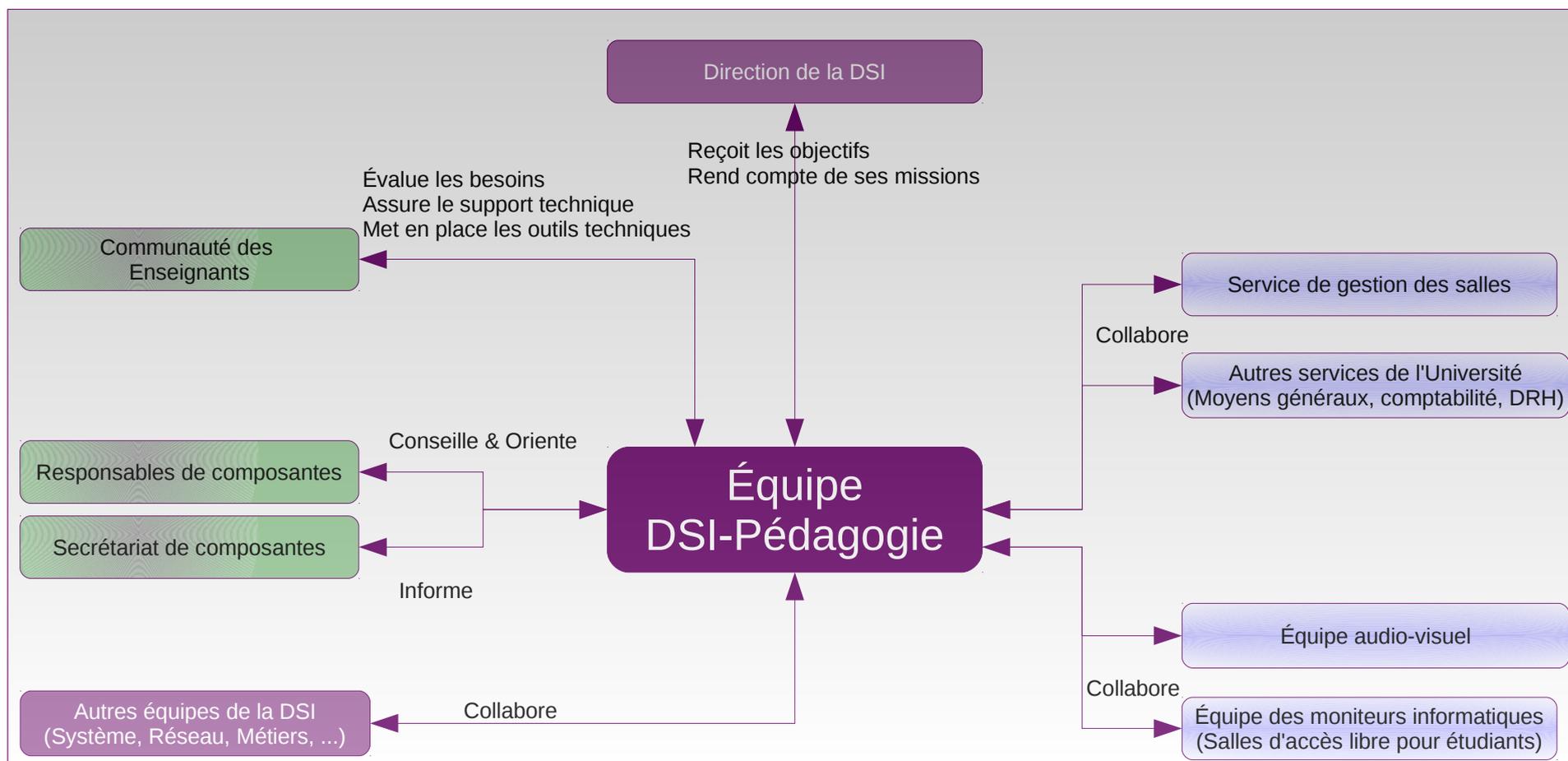
Répartition des postes par pôle



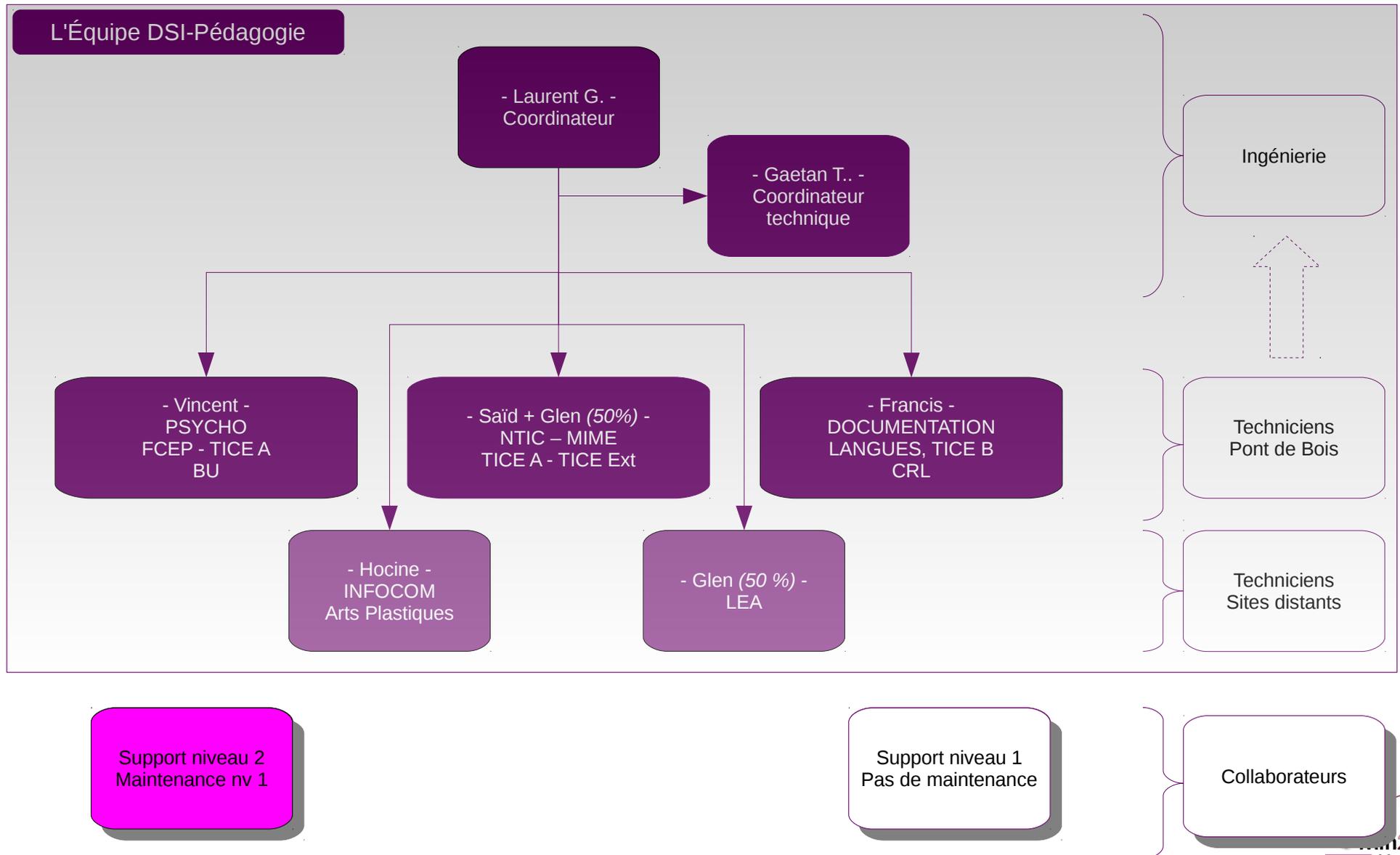
I. Contexte

2. Ressources humaines

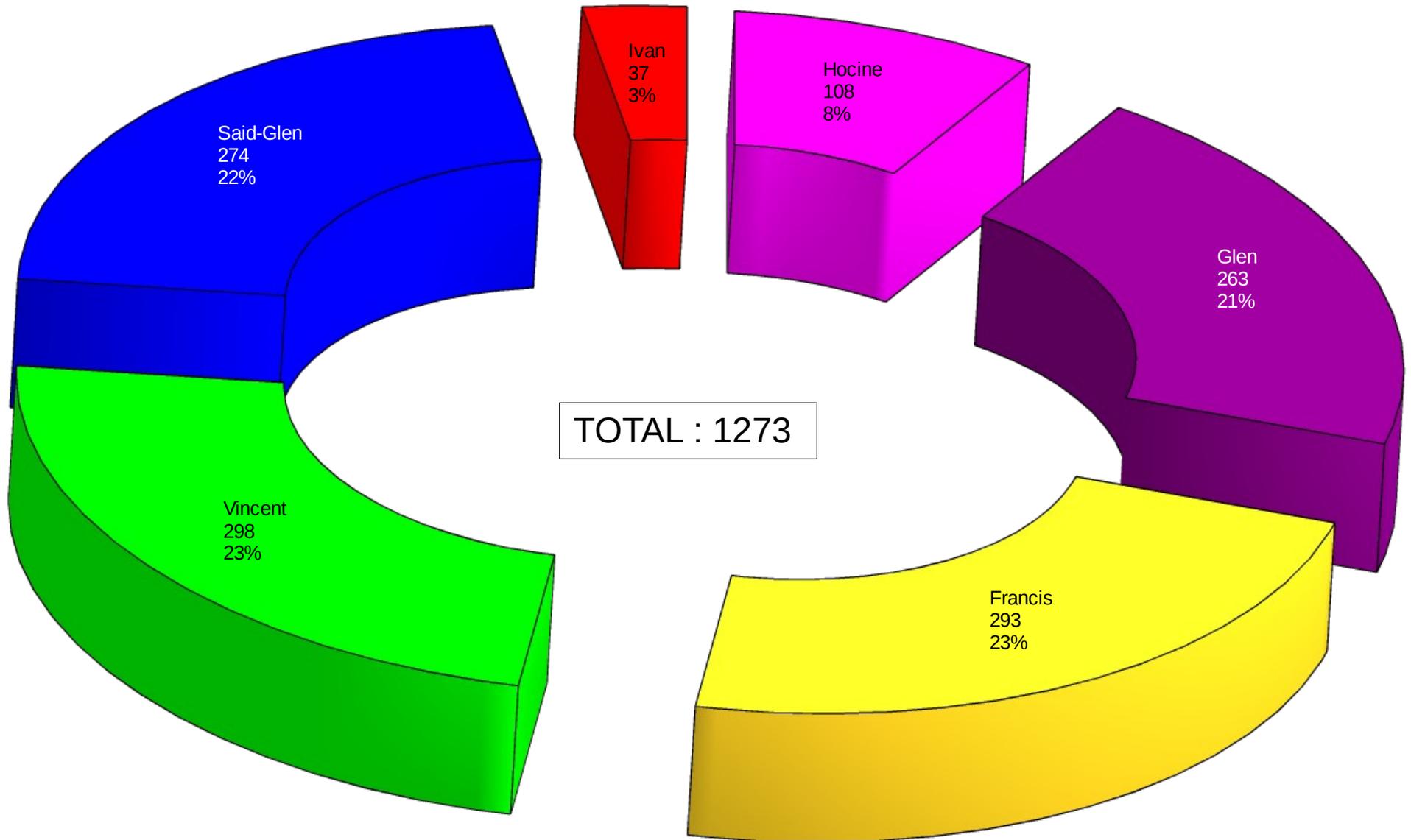
Organigramme fonctionnel



Organigramme structurel



Répartition des postes par personne



I. Contexte

3. Organisation du travail

Organisation - le travail d'une équipe

Les 3 axiomes

1. « Pas de bras = pas de chocolat »
 - **Toute demande doit être formalisée**
2. On ne maîtrise que ce que l'on connaît, on ne connaît que ce que l'on mesure
 - **Tout ce qui n'est pas écrit n'existe pas**
3. Pas de mise en production sans référencement, sans documentation
 - **Un inventaire dynamique, en entrée, en modification, en sortie**
 - **Une bibliothèque de procédures et de bonnes pratiques**

La répartition des tâches

- Des tâches et calendriers partagés
- Une documentation par tous et pour tous
- Des méthodes, des outils, des procédures par tous et pour tous

Binômer les rôles

- La haute disponibilité de l'assistance (remplacement à la volée)
- Une équipe informée
- Une équipe impliquée

II. Infrastructure

Notre infrastructure

Authentification

OpenLDAP

Samba 3.6

Serveurs de fichiers

Données personnelles

Samba (Windows)
NFS (Linux)

Données partagées

Samba (Windows)
NFS (Linux)

Profils

Local (Windows)
NFS (Linux)

Autres serveurs

Serveurs PXE

Statistiques (Qoq-Cot)

Serveurs de licences (Flexlm, ...)

Etc.

Gestion du parc

Serveurs Ghost

Physiques, sur site

Infrastructure Mirage

Virtualisée

Reseau

Parc client

Reseau 100M au poste
Quelques salles en Giga

Proxy Squid

Cache
Blocage Internet

Wifi Eduroam

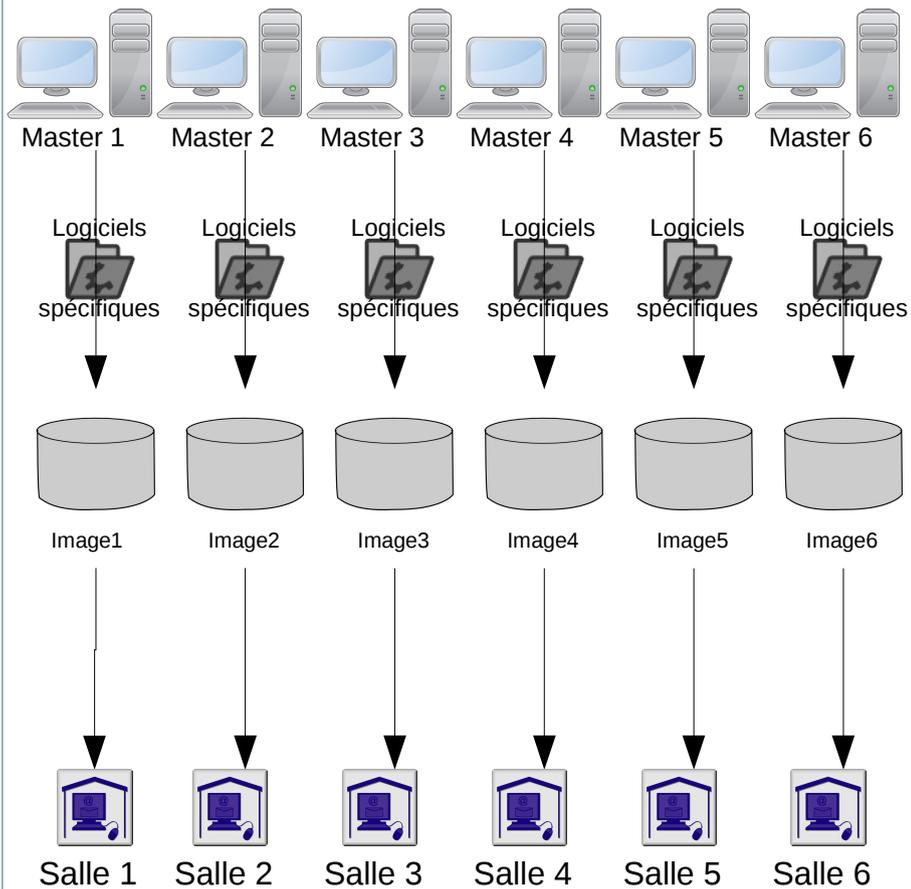
III. Gestion du parc

III. Gestion du parc

1. Principes de masterisation

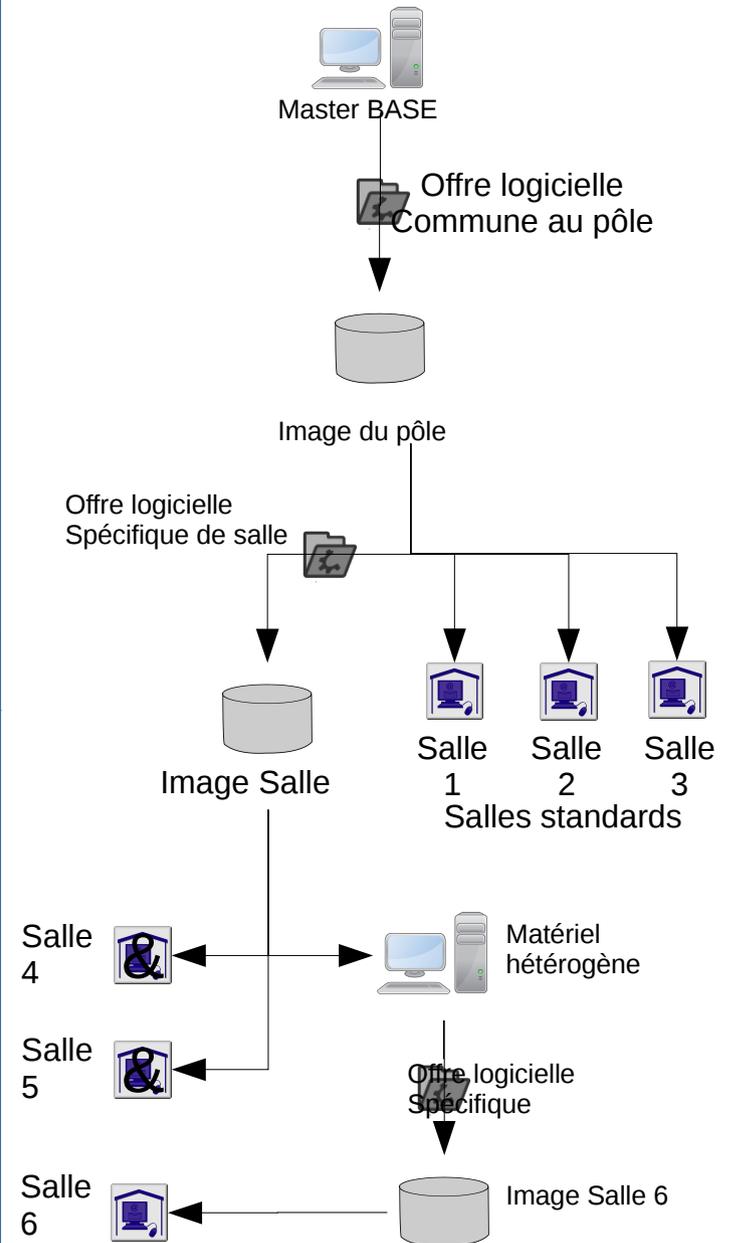
Gestion du parc

Mastering linéaire



6 salles = 6 images = 6 masters

Mastering arborescent



6 salles = 3 images = 2 masters

Masterisation – L'image BASE

Windows

- Similaire, même environnement utilisateur sur tout l'Établissement
- Hardware Independant (*Bibliothèque Sysprep de drivers*)
- Multi plate-formes (*Ghost, Mirage*)

Logiciels « BASE »

- Plus Grand Dénominateur Logiciel Commun (PGDC)
 - *Suites bureautiques, lecteurs multi-media, décompresseur, lecteurs pdf, etc.*
- Une seule source pour les mises à jour
- Une seule source pour les paramétrages

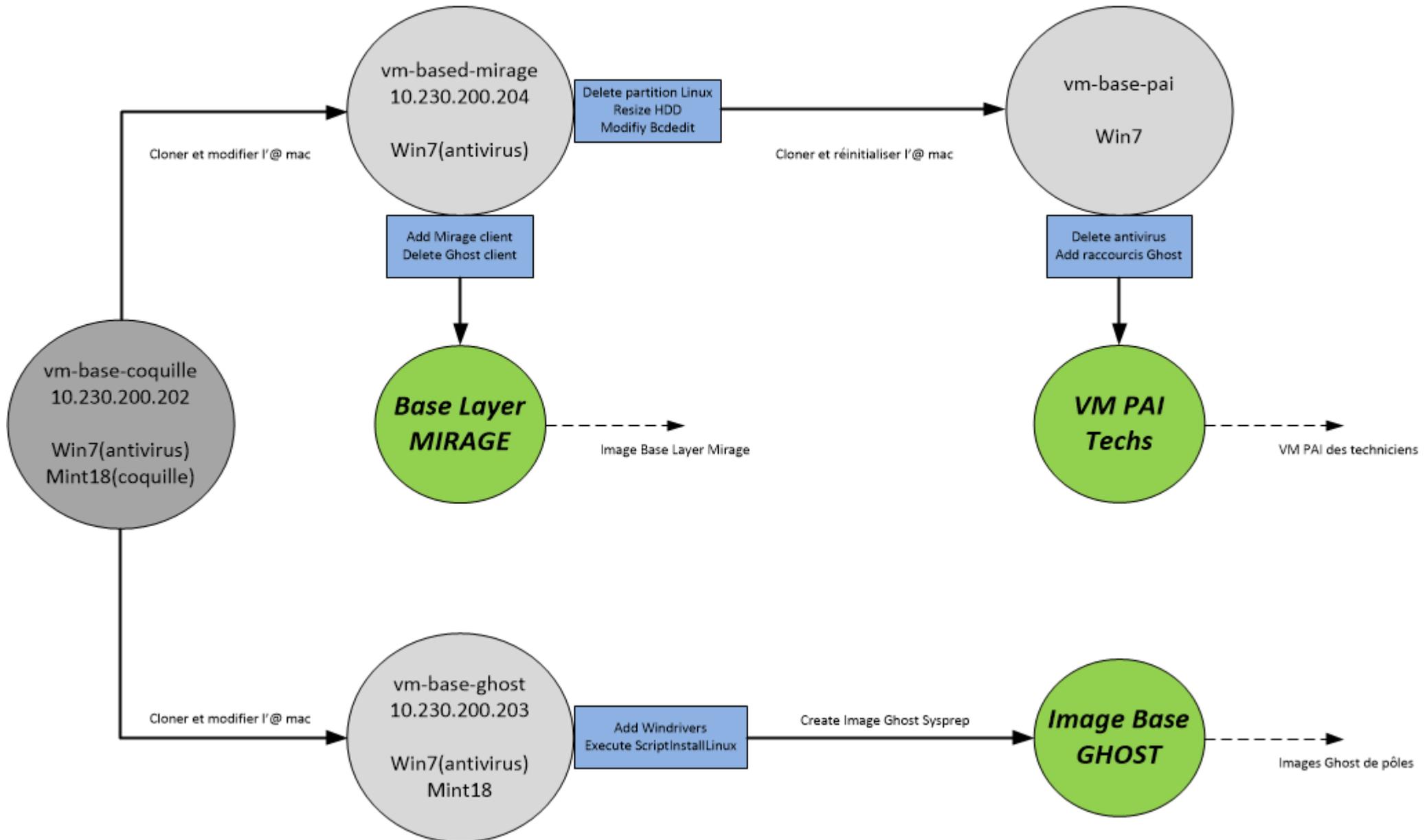
Linux

- Identique pour tout l'Établissement
- Installation « Zero Touch »

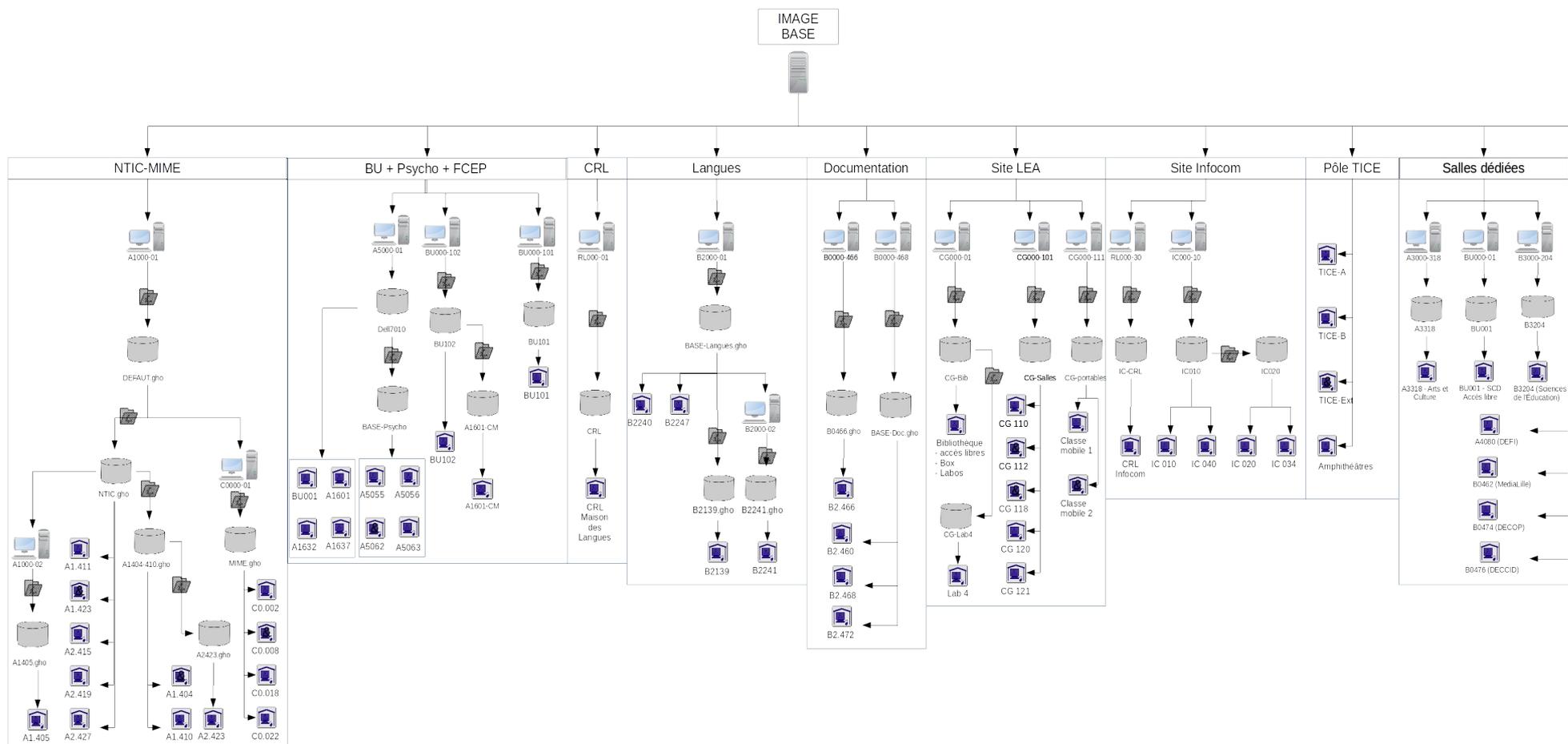
IMAGE BASE UNIVERSELLE

Version 1.2 (22/08/2017)

Image Base Ghost/Mirage/PAI - VirtualBox(vbox-srv)



Arbre des images



Masterisation – Logiciels

Gestion de la demande

- Un cadre pour les demandes
- Gestion des demandes hors cadre : le déploiement à la volée sous Windows, Linux

Packaging

- Le référent « Logiciel » sollicite, centralise, synthétise, répartit
- Le packaging
 - *D'après des procédures*
 - *En documentant*
- La D.M.L. (Definitive Media Library) : une logithèque structurée

Déploiement

- Déploiement sur les images de pôle / de salles
- Windows à la volée : les Paquets AI Ghost / ThinApp pour Mirage
- Linux à la volée : cluster ssh / intruder

LOGICIELS EN SALLES INFORMATIQUES

Mise à jour le 12-01-2016

LOGICIELS

L'offre logicielle Linux est identique sur l'ensemble des salles de l'université.

[Cliquez ici pour la consulter](#)

Windows

Recherche :

BASE DE DONNEES

- Db-Main
- Easyphp
- Filemaker Pro
- Microsoft Office Access 2013
- Sqliteadmin
- Sqliteman

BUREAUTIQUE

CARTOGRAPHIE

COMPTABILITE / MARKETING

EDITEURS / PROGRAMMATION

GESTION DE PROJET

INFOGRAPHIE

INTERNET

LINGUISTIQUE

MATHEMATIQUES / STATISTIQUES

MULTIMEDIA

ORIENTATION

FILTRES

Logiciel		
	Libreoffice (Windows) BUREAUTIQUE	<input checked="" type="checkbox"/>
	Mozilla Thunderbird (Windows) INTERNET	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vlc Media Player MULTIMEDIA	<input checked="" type="checkbox"/>
	Owncloud UTILITAIRES	<input checked="" type="checkbox"/>

SALLES

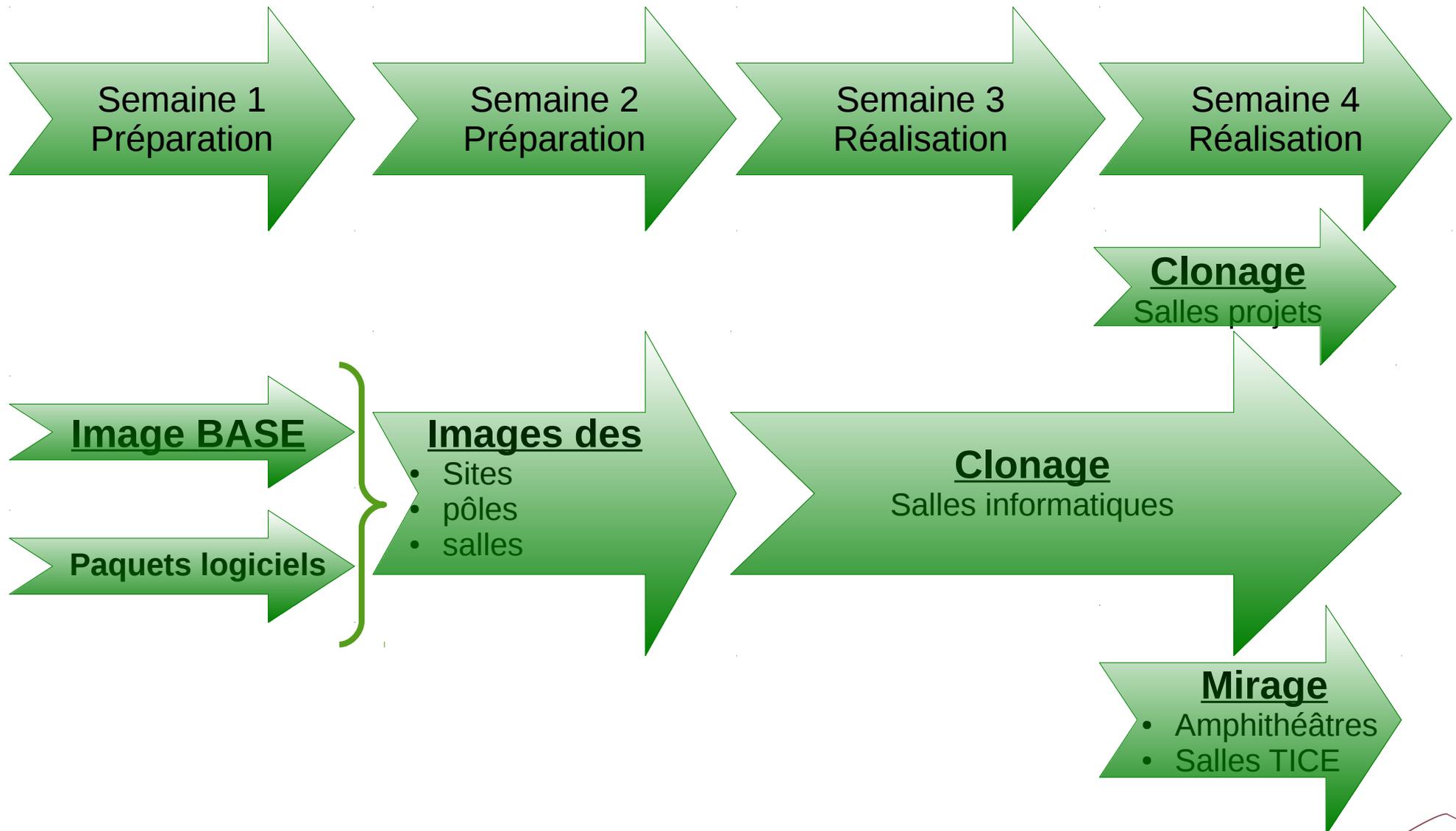
Filtrer les salles :

138 salles correspondent à vos critères

Les filtres ne s'appliquent qu'au système d'exploitation Windows 7.

Salles	Ordinateurs	Informations
A1.351	1	
A1.359	1	
A1.385	1	
A1.391	1	
A1.404 Info	24	
A1.405 Acces libre	23	
A1.410 Info	19	
A1.419 Info	17	
A1.423 Info	16	
A1.601 cle	27	
A1.637 Info	20	
A1.641	1	
A1.642	3	
A2.415 Info	24	
A2.419 Info	18	
A2.423 Info *	18	
A2.427 Info	18	
A3.102 Masters *	1	
A3.106 Masters *	1	
A5.055 Info	18	
A5.056 Info	30	
A5.062 Info	30	
A5.063 Info	18	

Calendrier de déploiement



III. Gestion du parc

2. Outils de déploiement

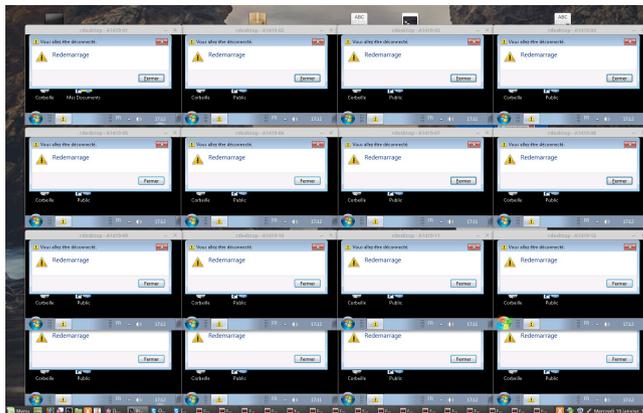
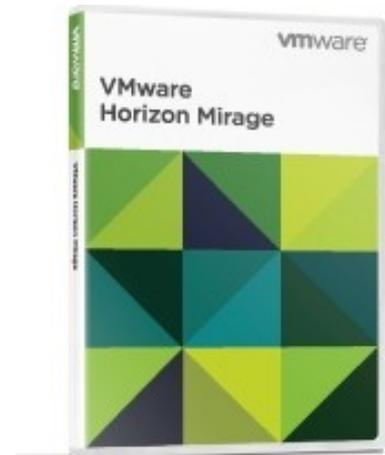
Outils de déploiement

Symantec Ghost Solution Suite

VMWare Horizon Mirage

Porteus Kiosk

« Intruder »



Symantec Ghost Solution Suite

Solution logicielle de déploiement d'images

- ♦ Parc clients concerné
- ♦ Master Dualboot
- ♦ Avantages / Inconvénients



Parc client concerné

- Salles avec Multicast + salles nécessitant Linux
 - Salles de TP
 - Certaines salles dédiées
 - Classes mobiles
- Nombre de salles : 70 (*1070 postes*)
- Fréquence MAJ
 - Cycle complet (re-masterisation + clonage de tout le parc) : à chaque pause pédagogique
 - Demandes exceptionnelles au fil de l'eau

Master Dual Boot

- Windows 7
 - Contenu de l'image : OS + config OS + logiciels de base
 - Scripts : scripts d'auto-configuration Powershell (démarrage/arrêt machine + ouverture session utilisateur)
 - Type Mastering : "dynamique image"
 - Packaging logiciel : Symantec Paquet Auto-Install
 - Type Snapshot
 - Déploiement sur le master



Master Dual Boot

- Linux Mint 18
 - OS + config + logiciels (tout)
 - Scripts : scripts d'auto-configuration Bash (démarrage machine)
 - Type Mastering : zero touch (script d'auto-install/config Bash)



Avantages / Inconvénients

- Inconvénients

- Paquet Auto-Install limité et peu fiable
- Processus de création d'image lourd
- Arrêt de service durant le clonage des machines
- Technologie vieillissante

- Avantages

- Support systèmes de fichiers UNIX
- Clonage rapide
- Clonage de plusieurs salles en même temps (Multicast)
- Gestion centralisée (pas besoin d'aller physiquement en salle)
- Prix

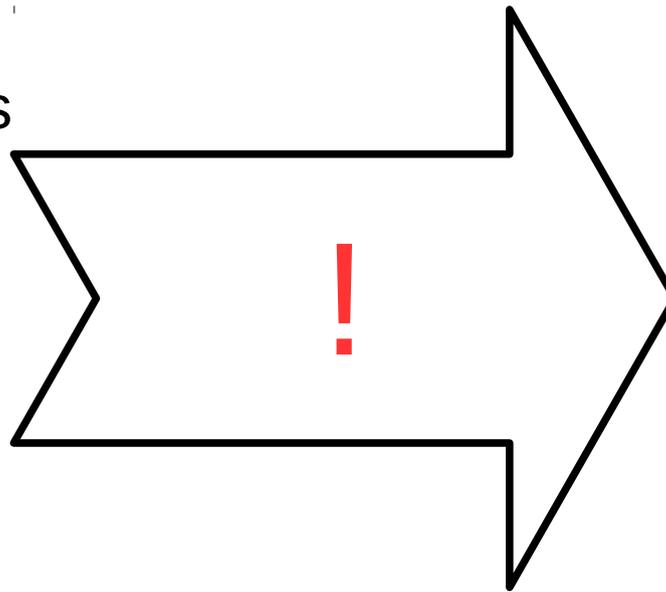
Pourquoi un autre outil de gestion ?

- Problématique **technique**

→ Pas de multicast, clonage difficile

- Problématique **organisationnelle**

- Amphithéâtres
- salles TICE
- Bibliothèque d'U.F.R.
- salles projets



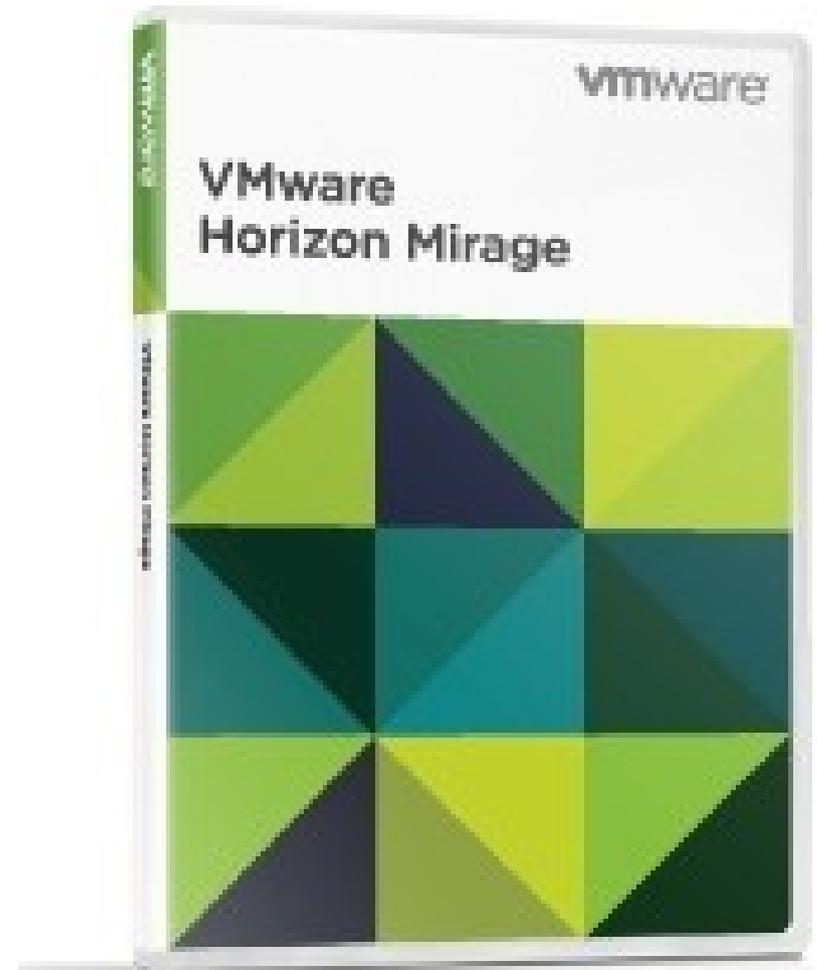
→ Fortes contraintes de disponibilité

	Lun 21 Mar	Mar 22 Mar	Mar 23 Mar	Jou 24 Mar	Ven 25 Mar
8:00					
9:00	S2-Espagnol B1 (301) - LOSTANLEN - HIST. ART L3 UE6 L.V. espagnol, L3-UE6 UE6 Espagnol	S2-Anglais B1 (301) - RIVED - HIST. ART L1 UE6 L.V. anglais 4 MA 1 - A1.351 *	APPPL HIST ART ANTIQUE - KOHL - HISTOIRE ART L3 MA 1 - A1.351 *	8:00 B/QUESTIONS D'HISTOIRE - BABILLE - SC. HIST M1 MEST precours Histoire-Geographie MA 1 - A1.351 *	10:00 Le monde Hellenistique - BURKHOLDER - HIST. ART L1 UE8 S2 Le monde Hellenistique
10:00	S6-Anglais B2 (301) - VAN TRIENEN - L3-ART UE09 Anglais gr1 MA 1 - A1.351 *	Histoire art contemporain MA1 - ART. L3-UE6	11:00 Histoire art contemporain MA1 - ART. L3-UE6	11:00 TD: Occ. Orient époque caroling. - ERONERT - L3-UE6 UE6 Occident Orient époque carolingienne	
13:00	S2-Anglais B1 (301) - RIVED - HIST. ART L1 TD 1 - HIST. ART L1 UE6 L.V. anglais 1				
14:00		14:00 L'histoire de l'art MA1 - ART. L3-UE6	14:00 Histoire de l'art MA1 - ART. L3-UE6	14:00 Histoire de l'art médiéval - PARADUX - HIST. ART L2 UE6 art médiéval MA 1 - A1.351 *	14:00 Pratique de l'écrit - PARADUX - HIST. ART L1 UE10 Pratique écrit
15:00	S2-Anglais B1 (301) - RIVED - HIST. ART L1 TD 2 - HIST. ART L1 UE6 L.V. anglais 2	15:00 Histoire de l'art moderne - BAUX - HIST. ART L2 TD 1 - HIST. ART L2 UE6 art moderne	15:00 Art contemp. - la photographie - ROBICHON - L3-ART UE07 Art cont. : la photographie		
17:00	S2-Anglais B1 (301) - RIVED - HIST. ART L1 TD 3 - HIST. ART L1 UE6 L.V. anglais 3			16:30 APPPL HIST ART MEDIEVAL - HISTOIRE ART L3 MA 1 - A1.351 *	
18:00					
19:00					

VMWare Horizon Mirage

*Logiciel de sauvegarde et de déploiement de postes de travail.
Gestion des images unifiée grâce à la gestion dynamique et indépendante des couches*

- ◆ Parc clients concerné
- ◆ Master Windows
- ◆ Avantages / Inconvénients



Parc client concerné

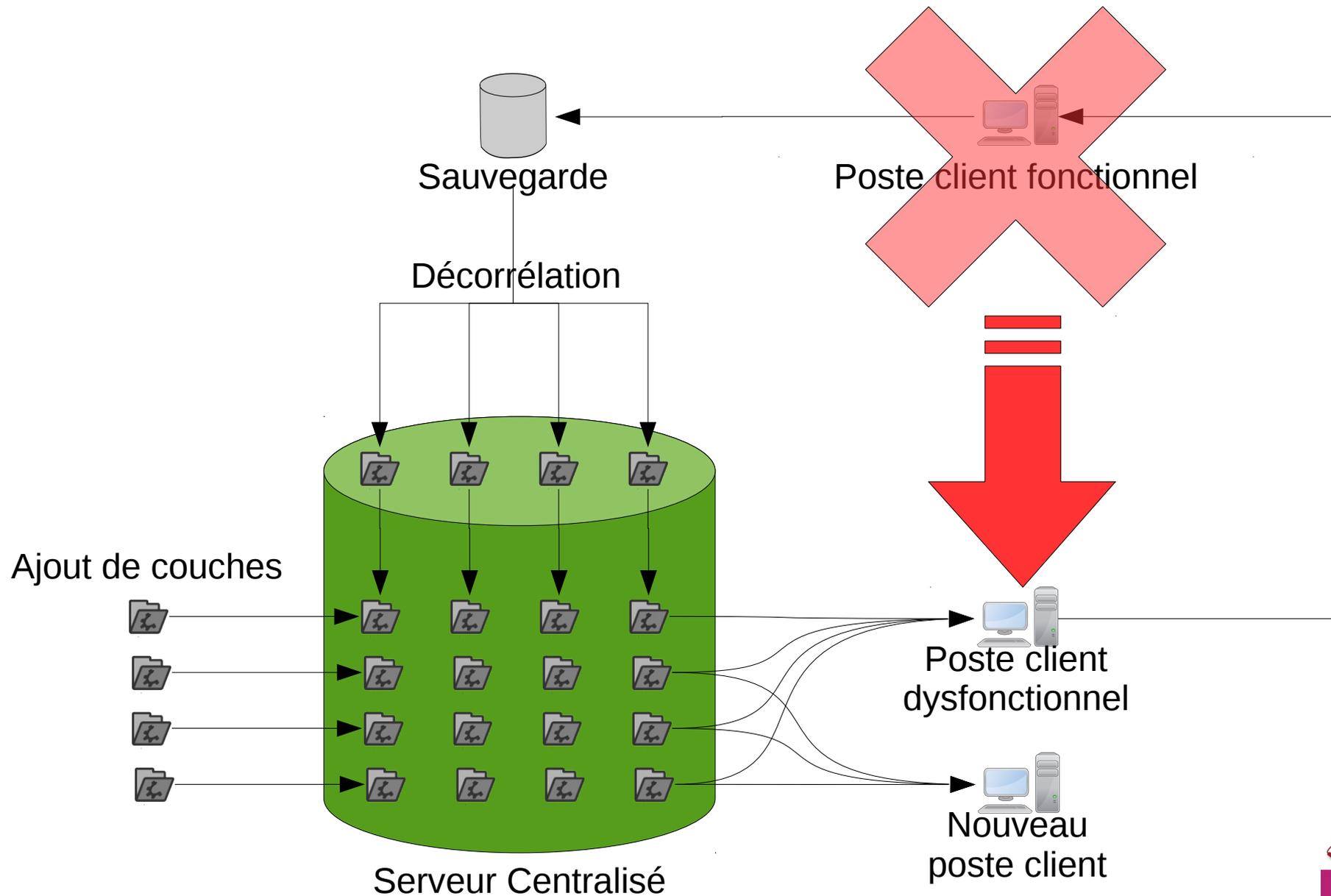
- Salles sans Multicast + salles ne nécessitant pas Linux
 - Amphithéâtres
 - Salles TICE
 - Certaines salles dédiées
 - Bibliothèques d'UFR
- Nombre de postes : 185
- Fréquence MAJ
 - Cycle complet (re-masterisation + déploiement de tout le parc)
 - à chaque pause pédagogique
 - Demandes exceptionnelles
 - au fil de l'eau

Master Windows

- Contenu de l'image :
 - Système d'exploitation Windows
 - Configuration de l'OS
 - Logiciels de base
- Scripts : auto-configuration, Powershell
 - démarrage/arrêt machine ; ouverture session utilisateur
- Type Mastering : "dynamique image"
- Packaging logiciel : Thin App
 - Type Snapshot
 - Déploiement sur les clients



Produit orienté « sauvegarde »



Décorrélation des couches

DONNEES & PROFIL

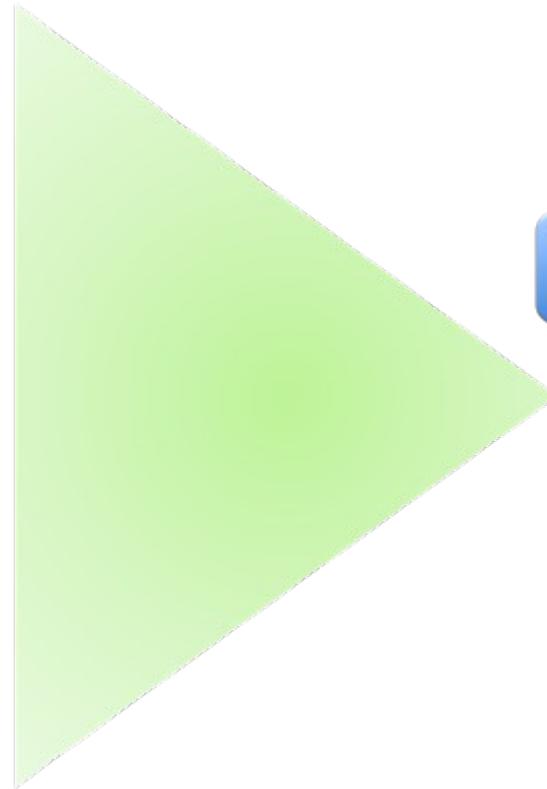
APPLICATIONS UTILISATEUR

IDENTITE MACHINE

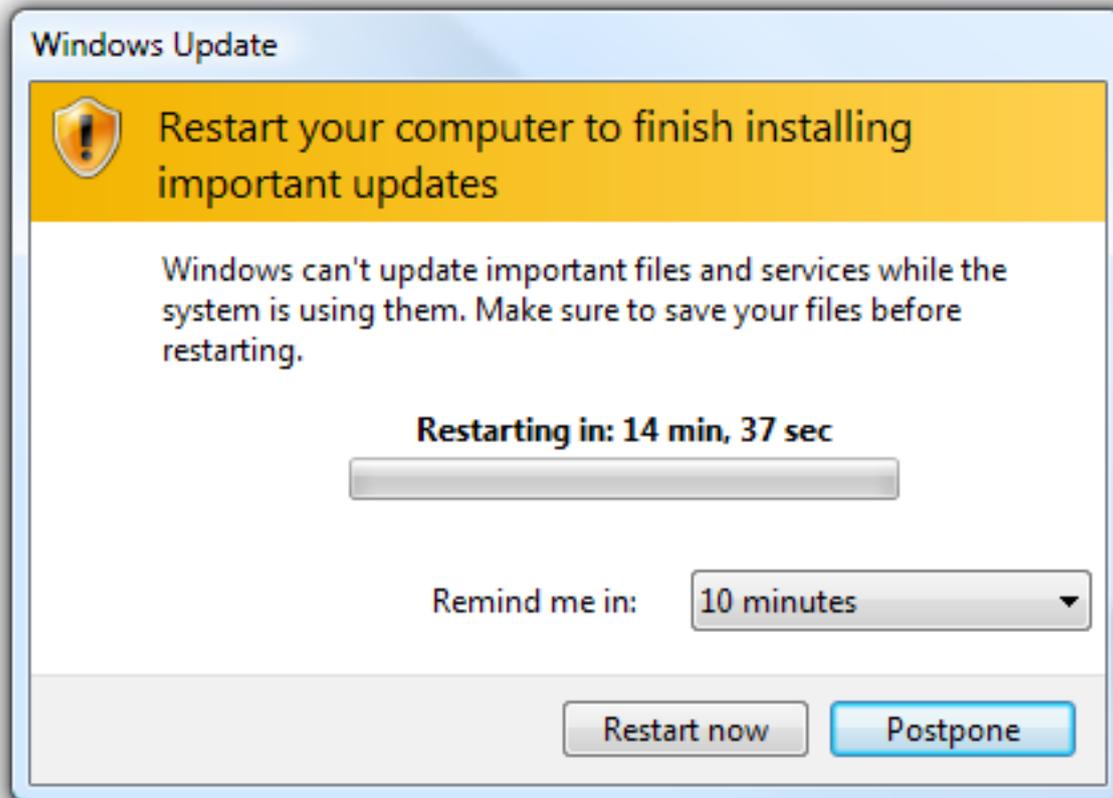
APPLICATIONS ENTREPRISE

BIBLIOTHEQUE DE PILOTES

IMAGE DE BASE



Mise à jour silencieuse



Mirage Management Console

The screenshot displays the VMware Mirage Management Console interface. The main window title is "GT-Win7-VM [En fonction] - Oracle VM VirtualBox". The application title bar reads "VMware Mirage Console - [Console Root\VMware Mirage\VMware Mirage System (mirage-lb.univ-lille3.fr)\Inventory\Collections\Salles TICE-Amphis]".

The interface is divided into several sections:

- Left Panel (Navigation Tree):** Shows a tree structure under "Console Root" > "VMware Mirage" > "VMware Mirage System (mirage-lb.univ-lille3.fr)". The "Inventory" section is expanded, showing "Collections" > "Salles TICE-Amphis".
- Main Panel (Table):** Displays a table of virtual machines for the "Salles TICE-Amphis" collection. The table has columns for ID, Name, User Name, Activity, Base Layer, and Progress. All 14 VMs are shown with a progress of 100% and an activity of "Idle".
- Right Panel (Actions):** Lists actions available for the selected collection, including "Edit Collection Info", "Programs", "Layers", "Assign CVD Policy...", "Device Operations", "Delete", "Affichage", "Nouvelle fenêtre", "Actualiser", and "Aide".

ID	Name	User Name	Activity	Base Layer	Progress	De
10105	TIC-AMPHA4	PEDAGOGIE\mahaut.der...	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10107	TIC-AMPHA3	PEDAGOGIE\pjaillette	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10113	TIC-AMPHB2	PEDAGOGIE\bmicheau	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10114	TIC-AMPHB3	PEDAGOGIE\jvantruyen	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10115	TIC-AMPHB5	PEDAGOGIE\fduszynski	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10116	TIC-AMPHB6	PEDAGOGIE\lfavier	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10124	TIC-AMPHB4	PEDAGOGIE\abenistant.ext	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10126	TIC-AMPHB1	PEDAGOGIE\jboofvermess	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10127	TIC-AMPHA1	PEDAGOGIE\sapriile	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10128	TIC-AMPHA2	PEDAGOGIE\bvilette	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10132	TIC-AMPHA8	PEDAGOGIE\gsanidas	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10133	TIC-AMPHA7	PEDAGOGIE\jmartin	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10134	TIC-AMPHA5	PEDAGOGIE\dchauvel	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De
10135	TIC-AMPHA6	PEDAGOGIE\mcambiron	Idle	Win7-Base-Prod 4.0	100%	De

At the bottom of the main panel, it shows "Selected: 0" and "Total: 14".

Mirage Web Manager

The screenshot displays the VMware Mirage Web Manager interface. At the top, a navigation bar includes the VMware logo, the text 'Mirage', and a warning message: 'Your system only has a single active Management Server. Set up multiple Management Servers to prevent data loss in case the Management Server fails'. The user 'mirageadmin' is logged in, with a 'Logout' button and a settings icon.

The main content area is titled 'CVD Inventory'. It features a toolbar with icons for Sync, Suspend, Resume, Restart, Revert To Snapshot, Restore, Assign To Device, Capture Base Layer, Assign Base Layer, and Assign App Layer. Below the toolbar is a search bar and a 'CVD Type' dropdown menu set to 'All'. A table lists the CVDs with columns for Name, Last User, Activity, Progress, Base Layer, CVD Policy, Last Upload Time, and OS. The table shows 10 entries, all with a progress of 100% and an activity of 'Idle'. The selected CVD, BU002-01, is highlighted in blue.

Below the table, a summary bar indicates 'Selected: 1 Total: 100'. A tabbed interface allows switching between different views: General (selected), Local Drives, Active Directory, Program Files, Application Layers, Services, Installed Drivers, Driver Library Profile, File Portal, and History. The 'General Properties' section for the selected CVD shows the following details:

Property	Value
ID	10067
Name	BU002-01
Policy	Deploy 1.4
Base Layer	Win7-Base-Prod 4.0

At the bottom of the interface, there is a 'Minimal Set Upload Time' section.

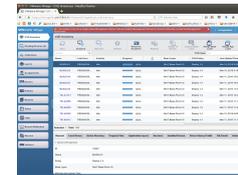
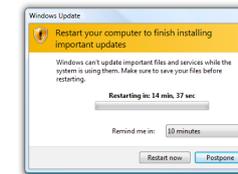
Avantages / Inconvénients

- Inconvénients

- Pas de support Linux
- Temps de déploiement aléatoire
- Prix

- Avantages

- Gestion dynamique des couches
- Mise à jour silencieuse
- Console de gestion Web



Porteus Kiosk

Système d'exploitation linux en mode kiosque pour ordinateurs en accès public

- ◆ Postes de consultation en BU
- ◆ Volumétrie : 19
- ◆ Démarrage par PXE (DiskLess)
- ◆ Mise à jour centralisée (PXE)



« Intruder »

Regroupement et adaptation de fonctionnalités de gestion de parc

```
intruder-2018-01-10-16:57:55
Fichier Edition Affichage Rechercher Terminal Aide
lgrimonprez@BagEnd ~ $ intruder.sh -x A1411-99

Version 3.9.1 a jour
Récupération des derniers fichiers .inf sur le serveur (20171123) ...
Pas de repertoire de .inf personnalisés

Nombre de cibles primaires : 1
Cible primaire 1 : A1411-99 (Poste(s))
- Salle A1411
Nombre de cibles secondaires : 1
- Cible secondaire 1 : A1411-99

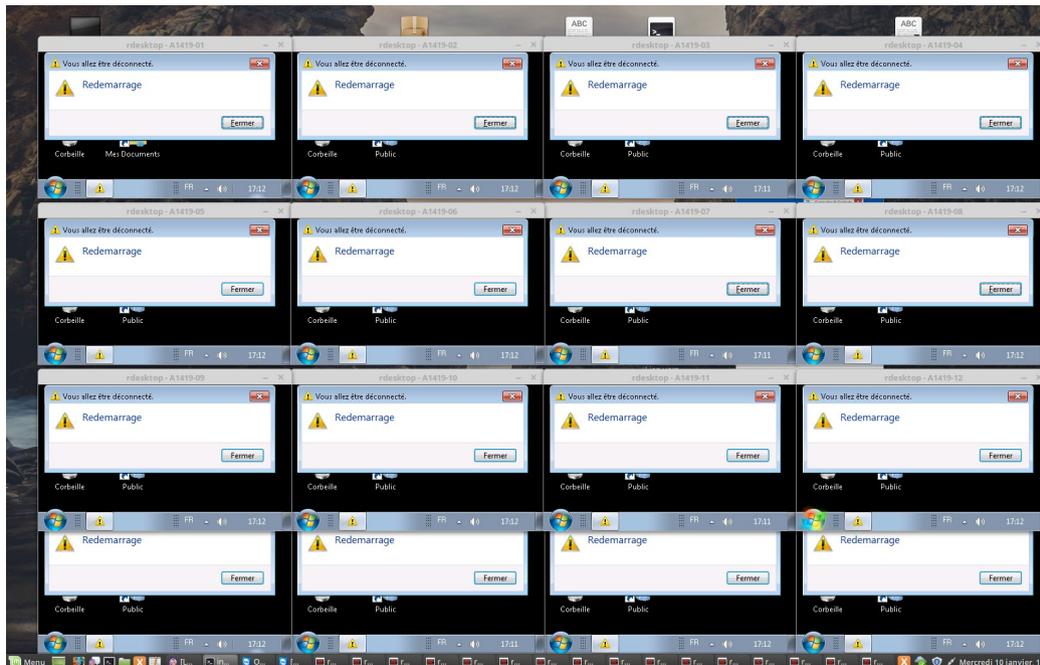
-----
Nombre d'ordinateurs cibles : 1
? Entrez le mot de passe du compte administrateur
Entrez la commande que vous voulez lancer (tapez liste pour la liste des commandes pré-définies)

-----
LISTE DES COMMANDES DE L'OPTION -x (1/2)

-----
Fonctions internes de Intruder -x
- l      ls      list    liste  # liste les commandes prédéfinies à intruder -x
- q      quit   exit    # sort du programme
- q!     quit   exit    # sort du programme SANS fermer les Winexe
- kq     quit   exit    # sort du programme EN FERMANT les Winexe
- maj   update # force une resinstallation complete d'intruder
- pwd   mdp    password # modifie le mdp du compte
- target|cibles|cible # permet de modifier les cibles d'intruder
- who   # permet de lister les comptes connus par intruder
- what  # permet de lister les cibles impactees par les commandes lancees

-----
Fonctions de (re)demarrages des postes
- w      wol    # tente d'allumer les postes
```

- ◆ Développement interne (bash)
- ◆ Dans un seul outil, ensemble de fonctionnalités rdesktop, ssh, wol, Winexe, Psexec, etc.
- ◆ Permet d'agir simultanément sur plusieurs machines
- ◆ Gestion complète des postes à distance
 - ✓ Démarrage (Wol), Reboot, Extinction
 - ✓ Redémarrage sous Linux
 - ✓ Exécution de commandes (scripts powershell, remontée d'inventaire, ipconfig, etc.)
 - ✓ Jonction / Disjonction au domaine
 - ✓ Bureau à distance



IV. Services

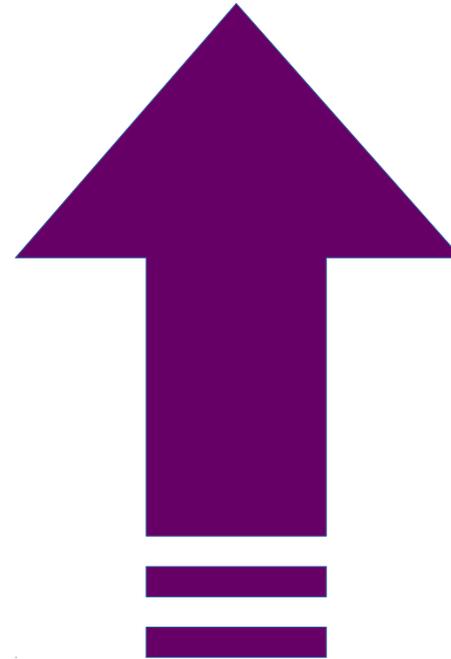
IV. Services

1. Principes

Organisation - grands principes

5 niveaux de lecture

- Utilisateurs
- Logiciels
- Systèmes d'exploitation
- Matériels
- Infrastructure



IV. Services

Catalogue de services

Catalogue de services

INFRASTRUCTURE	MATÉRIELS	SYST. EXPLOIT.
<p>Authentification centralisé (Domaine / LDAP)</p> <ul style="list-style-type: none">• Création des comptes en 30 mn après validation de la Charte informatique<ul style="list-style-type: none">• 15mns en période normale• 1h en période de charge (inscriptions massives en début de semestre)• 24h en période critique (inscriptions massives en début d'année) <p>Stockage et partage de fichiers (Samba)</p> <ul style="list-style-type: none">• Espaces de stockage privés (10 Go) et de partage de fichiers• Sauvegardes via owncloud des données• Accessibilité des données synchronisées depuis l'extérieur	<p>Périphériques</p> <ul style="list-style-type: none">• Service d'impression• Scanners• Matériels pour personnes en situation de handicap <p>Maintenance</p> <ul style="list-style-type: none">• Panne matérielle traitée en 4h maximum	<p>Salles informatiques et parc TICE</p> <ul style="list-style-type: none">• Double boot Windows 7 + Linux<ul style="list-style-type: none">• Homogènes sur l'ensemble de l'Établissement<ul style="list-style-type: none">• Windows similaires• Linux identiques• sécurisés, doté d'un antivirus professionnel à jour• paramétrés pour une utilisation aisée et fluide
LOGICIELS	UTILISATEURS	SERVICES
<p>Logiciels</p> <ul style="list-style-type: none">• Logiciels usuels en dernière version• Logiciels spécifiques par pôle• Prise en compte des demandes en 48h max• Mise à disposition des logiciels standards en 2 semaines max• Étude de faisabilité des logiciels «complexes»	<p>Encadrement Accueil, formation et suivi de stagiaires</p> <p>Assistance</p> <ul style="list-style-type: none">• pour les corresp. des autres composantes• Aux enseignants :<ul style="list-style-type: none">• Dont examens<ul style="list-style-type: none">• Vérifications préventives des salles• Accompagnement lors d'examens• Coupure d'internet lors d'un examen• Aux étudiants pour les problématiques liées à Eduroam	<p>Serveur LAMP "TICE"</p> <ul style="list-style-type: none">• Accessible au sein des salles de cours• en externe après conventionnement• Plateforme web d'expérimentations pour les TP <p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none">• message d'accueil sur les PC• communication institutionnelle par modification des fonds d'écran

Catalogue de services

Composantes formation (UFR)

Services

Laboratoires

Université de Lille

Aide

Annuaire

Contact

Rechercher

ENT

LILLE3 NUMÉRIQUE

BUREAU VIRTUEL

MA SCOLARITÉ DANS L'ENT

TRAVAILLER CONNECTÉ

UTILISER LES SALLES ÉQUIPÉES

Type de salle

Emplacement et accès aux salles

Connexion aux ordinateurs

Vos espaces de travail personnel et public

Équipements logiciels et matériels

Quelques pistes en cas de problèmes techniques

Matériel pour personnes en situation de handicap

Salles Tableau Blanc Interactif (TBI)

Salle visioconférence

Utilisation d'une salle pour un examen

PLATEFORME MOODLE

PLATEFORMES DE RESSOURCES

ESPACE DOCUMENTAIRE

POSTE DE TRAVAIL

SE FORMER AU NUMÉRIQUE

PRODUIRE - CONCEVOIR

ASSISTANCE

L'ÉQUIPE TICE

EQUIPEMENTS

DEMANDE DE LOGICIEL



Enseignants

i Pour demander l'installation d'un logiciel dans une salle informatique nous vous recommandons la lecture du document suivant : [Demande de logiciel](#)

LOGICIELS DE PRISE EN MAIN ET DE CONTRÔLE

Les logiciels de prise en main et de contrôle à distance présents dans les salles informatiques sont les suivants

Italc

Un logiciel vous permettant de gérer votre classe a été installé dans toutes les salles informatiques de l'Établissement. Simple d'utilisation, il vous permet (entre autres) de :

- Voir simultanément sur l'écran du poste « enseignant » l'ensemble des écrans de la salle (surveillance d'examen)
- Bloquer et débloquer l'usage des postes « étudiants » (captation de l'attention)
- Projeter l'écran de l'un des postes étudiants sur le système de vidéoprojection (démonstration par un étudiant)
- Prendre en main à distance l'ordinateur de l'un de vos étudiants (aide à l'étudiant)
- Envoyer un message à l'ensemble de la classe (aide à l'étudiant)

Ce logiciel est accessible dans la catégorie « Utilitaires » sous Windows et « Accessoires » sous Linux.

Point To Fix

Ce logiciel vous permet de simuler aisément l'usage de marqueurs sur l'écran projeté. Il vous permet d'utiliser des fonctions :

- de surlignage
- d'écriture manuelle
- de création de formes (cercles, ellipses, rectangles) pour entourer, à la couleur choisie, des parties importantes de l'écran
- de masquage de parties de l'écran que vous souhaitez ne divulguer que plus tard

Ce logiciel est accessible dans la catégorie « Utilitaires » sous Windows.

Loupe

Un logiciel vous permettant d'effectuer un effet de loupe sur une partie de votre écran est à disposition.

EQUIPEMENT MATÉRIEL ET LOGICIEL

i Les salles informatiques : sont équipées d'un vidéoprojecteur, d'un poste informatique enseignant équipé d'enceintes et de postes informatiques étudiants. Il est possible d'installer son portable et d'avoir une connexion réseau.

L'application "Catalogue logiciels" vous permet de prendre connaissance des logiciels installés et du nombre de postes étudiants.

i Les salles TICE et amphithéâtres : sont équipées d'un vidéoprojecteur, d'un système de sonorisation et dans la plupart des cas d'un poste informatique (vérifier dans l'application "Hyperplanning"). Il est possible d'installer son portable et d'avoir une connexion réseau.

Impressions



- Impression payante : Sedeco (DSP)
 - Impression + copie + scan
 - 4 MFP (*Multi Fonction Printers*) – dont 3 couleur
 - Watchdoc (*gestion centralisée*)
 - Everyone Print Web (*impression depuis n'importe où*)
- Autres moyens d'impression
 - Quelques imprimantes supplémentaires
financement UFR car salles dédiées
 - Packaging avec PrintMig

Logiciels

Un catalogue des logiciels en ligne

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Catalogue Logiciels' page. The browser's address bar shows 'catalogpeda.univ-lille3.fr'. The page has a dark header with navigation links and a search bar. Below the header, there are three main columns:

- LOGICIELS:** A section with a search bar and a list of software categories. The 'Windows' category is selected, showing a search bar and a list of software categories like 'BASE DE DONNEES', 'BUREAUTIQUE', 'CARTOGRAPHIE', etc.
- FILTRES:** A section showing a list of selected filters with 'X' icons to remove them. The filters are: Libreoffice (Windows) BUREAUTIQUE, Mozilla Thunderbird (Windows) INTERNET, Vlc Media Player MULTIMEDIA, and Owncloud UTILITAIRES.
- SALLES:** A section with a dropdown menu for 'Toutes les salles' and a table of 138 computer rooms. The table has columns for 'Salles', 'Ordinateurs', and 'Informations'.

Salles	Ordinateurs	Informations
A1.351	1	
A1.359	1	
A1.385	1	
A1.391	1	
A1.404 Info	24	
A1.405 Acces libre	23	
A1.410 Info	19	
A1.419 Info	17	
A1.423 Info	16	
A1.601 cle	27	
A1.637 Info	20	
A1.641	1	
A1.642	3	
A2.415 Info	24	
A2.419 Info	18	
A2.423 Info *	18	
A2.427 Info	18	
A3.102 Masters *	1	
A3.106 Masters *	1	
A5.055 Info	18	
A5.056 Info	30	
A5.062 Info	30	
A5.063 Info	18	

Logiciels

Un catalogue des logiciels en ligne

- **194** logiciels Windows
- 34 dans BASE
- 160 Logiciels spécifiques
- **94** logiciels Linux

LINUX		WINDOWS			
BASE DE DONNEES Dbmain Docbook Jadedtex Mysqf-Client Mysqf-Workbench Postgresql-Client Sgfile3 Sgfileman (Linux) Xqilla	INFOGRAPHIE Dia (Linux) Gimp (Linux) Gnuplot Imagemagik Inkscape (Linux) Visionneur D'images Xsane	MATHEMATIQUES / STATISTIQUES Archlogc Asymptote CS.0 Gaphi (Linux) Grett (Linux) Processing R For Linux R Studio For Linux R-Cran Scikit-learn Scilab (Linux) Torch	BASE DE DONNEES Db-Main Easyrhp Filemaker Pro Microsoft Office Access 2013 Sgfileadmin Sgfileman (Windows)	INFOGRAPHIE Adobe Creative Suite Bridge 4 Adobe Creative Suite Bridge 5 Adobe Creative Suite Bridge 6 Adobe Creative Suite Illustrator 4 Adobe Creative Suite Illustrator 5 Adobe Creative Suite Illustrator 6 Adobe Creative Suite InDesign 4 Adobe Creative Suite InDesign 5 Adobe Creative Suite InDesign 6 Adobe Creative Suite Photoshop 4 Adobe Creative Suite Photoshop 5 Adobe Creative Suite Photoshop 6 Autocad Dia (Windows) Gimp (Windows) Google Sketchup Inkscape (Windows) Photofiltre Photoshop Elements 6 Scribus Workspace Workspace Content Xnview	MATHEMATIQUES / STATISTIQUES Actogram E-Prime Gephi (Windows) Grett (Windows) Hot potatoes Iramuteq Le Sphinx Lepac Lexica (Sphinx) Open Sesame PsychoPy R For Windows Rstudio Sas Sniffy Pro Demo Statistica Tinn-R
BUREAUTIQUE Libreoffice (Linux)	INTERNET Filezilla (Linux) Google Chrome (Linux) Lynx Mozilla Firefox (Linux) Mozilla Thunderbird (Linux)	MULTIMEDIA Audacity (Linux) Brasero Rhythmbox Totem Vlc	BUREAUTIQUE Libreoffice (Windows) Microsoft Office Excel 2013 Microsoft Office Powerpoint 2013 Microsoft Office Publisher 2013 Microsoft Office Word 2013 Visionneuse Microsoft Powerpoint Visionneuse Microsoft Word	CARTOGRAPHIE CMapTools Qgis	MULTIMEDIA Acousmographie Audacity (Windows) Bridgit Dragon Naturally Speaking Recorder Format Factory Itunes Quicktime Scenarichain Scenariiscovetry Vlc Media Player
EDITEURS / PROGRAMMATION AucTeX Dancor DocBook Eclipse (Linux) Emacs Fpc Freemind (Linux) Geany Gedit Getopt (Perl) Git Graphviz Jupyter Kile Kile LaTeX-Beamer Lua Netbeans (Linux) Openjdk+Jre Perl Php5-Cli Php5-Mysqf Php5-Pgsql Processing Python (Linux) Subversion Swi-Prolog (Linux) Texlive-Latex-Extra Trang XML Editor XML:DOM (Perl) Xstproc	LINGUISTIQUE Dictionnaire Macaon TreeTager (Linux) Unitex (Linux) YaTeA	UTILITAIRES Acroread Evince File-Roller Gromit Italc (Linux) Owncloud-Client Truecrypt Unrar Unzip	COMPATIBILITE / MARKETING Markstrat ClickView	INTERNET Filezilla (Windows) Google Chrome (Windows) Mozilla Firefox (Windows) Mozilla Thunderbird (Windows) Windows Internet Explorer	ORIENTATION Pass Avenir Transference
			EDITEURS / PROGRAMMATION Adobe Dreamweaver Version 12 Freemind (Windows) Gpl Ghostscript Gsview Kompozer Miktex Notepad++ Oxygen Python (Windows) Textpad Texworks	RESSOURCES CRL	RESSOURCES ET LOGICIELS DOC. Amadeus Bcdi Elan Kentika Le Monde Sur Cd-Rom Newzie Ossad Superdoc Premium Tropes V1 Winibw Workey Zotero
			GESTION DE PROJET Freeplane Gantproject Microsoft Office Project Professional 2013	LINGUISTIQUE Alceste2010 AntConc Apsic Xbench BootCat Calliope Coocs German Qpt Grand Dictionnaire Hachette-Oxford Hector IntelliWebSearch Le Grand Robert Junior Lexico 3 LF Aligner MemoQ Olifant Omegat Poedit Praat Protege Qa Distiller Sam + Doshbox Sdl Multitem Sdl Trados Studio Sigil Snellspell Subtitle Workshop Transcriber TXM Unifex (Windows) Wordfastpro Demo	UTILITAIRES 7-Zip Adobe Reader Daemon Tools Italc (Windows) Owncloud Pdfcreator Pointfix

CMDB

```
mysql> SELECT * FROM Ordinateurs WHERE Salle=4;
```

id	nom	macAdresse	version	Salle	PayePar	DateAcquisition	Type	TechReferent	AdresseIP
1558	A1405-01	98:90:96:B9:36:20	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.1
1559	A1405-02	98:90:96:B9:0C:D8	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.2
1560	A1405-03	98:90:96:B8:F4:DB	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.3
1561	A1405-04	98:90:96:B8:D3:41	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.4
1562	A1405-05	98:90:96:B9:39:0C	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.5
1563	A1405-06	98:90:96:B8:FC:01	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.6
1564	A1405-07	98:90:96:C2:2F:90	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.7
1565	A1405-08	98:90:96:C2:6B:A3	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.8
1566	A1405-09	98:90:96:C2:07:59	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.9
1567	A1405-10	98:90:96:C2:2D:C0	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.10
1568	A1405-11	98:90:96:C0:72:07	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.11
1569	A1405-12	98:90:96:C2:2C:C7	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.12
1570	A1405-13	98:90:96:C2:08:2C	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.13
1571	A1405-14	98:90:96:C0:79:20	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.14
1572	A1405-15	98:90:96:C2:2B:A1	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.15
1573	A1405-16	98:90:96:C2:68:7D	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.16
1574	A1405-17	98:90:96:C2:2C:31	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.17
1575	A1405-18	98:90:96:C2:2F:8A	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.18
1576	A1405-19	98:90:96:B9:2B:3D	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.19
1577	A1405-20	98:90:96:C2:68:C5	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.20
1578	A1405-21	98:90:96:C2:66:1C	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.21
1579	A1405-22	98:90:96:C0:77:51	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.22
1580	A1405-23	98:90:96:C2:5E:2E	3.0.4	4	33	2015-06-01	13	4	10.230.12.23

23 rows in set (0,00 sec)

```
mysql> SELECT * FROM droits0s;
```

id	nom	TypeDroit	ValeurParDefaut
1	domaine	2	VRAI
2	reboot	2	VRAI
3	WSUS	2	FAUX
4	EcranConnexion	2	NULL
5	Italc	2	NULL
16	FileImpCouleur	3	FAUX
7	ServeurGhost	2	NULL
8	Message01	3	NULL
9	DualClone	2	FAUX
10	NoWin10Upgrade	2	FAUX
11	MappageN	3	FAUX
12	MappageL	3	FAUX
15	FileImpNB	3	FAUX
14	GQPT	3	FAUX
17	NoSAS	2	FAUX

15 rows in set (0,00 sec)

IV. Services

Modes de fonctionnement

Modes de fonctionnement

Support

- ✘ Prise en compte
- ✘ Catégorisation, Priorisation
- ✘ Traitement
- ✘ Retour

Maintenance

- ➔ Infrastructure
- ➔ Matériels
- ➔ Systèmes d'exploitation
- ➔ Logiciels

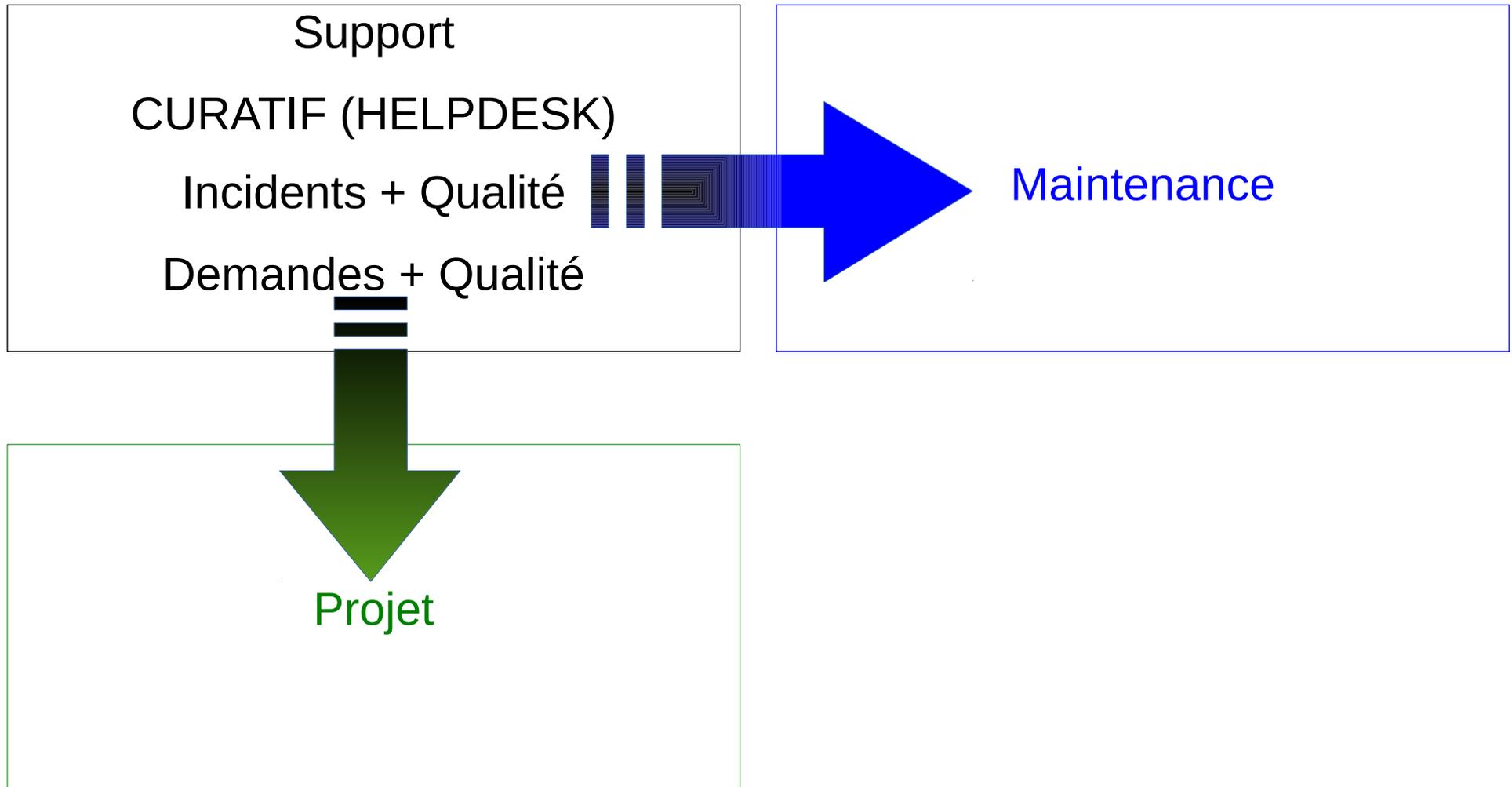
Projet

- ✓ Cahier des charges
- ✓ Étude, maquettage
- ✓ Pré-Production
- ✓ Production

Gestion de crise

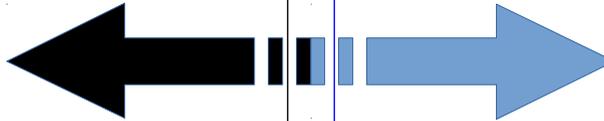
- ▶ Déclenchement
- ▶ Activation des fonctions
- ▶ Gestion de la crise
- ▶ Recette du retour

Modes de fonctionnement



Mode maintenance

4 opérations de
Support
curatif



1 opération de
Maintenance
préventive

- Insatisfaction de l'utilisateur
- Intempestif
- Urgence

- Invisible à l'utilisateur
- Planifiée
- Sérénité

Les vérifications post-clonage

B2.472 info

DOCUMENTATION

	Vérifié par :	Date :
GESTION DE LA SALLE	Date de clonage :	
	Réservation de la salle	OUI / NON
	WOL Salle par intruder / ghost	INTRUDER / GHOST / NON / Autre : _____
	câble VGA + détrompeur supplémentaire Pour poste enseignant	Prise VGA supplémentaire. : oui / non Détrompeur / Prise supp. : oui / non
	Vérification de l'affichage	OUI / NON
Vérifications WINDOWS		
Postes clients	Connexion domaine WINDOWS 10 à 20% postes en salle (nombre)	Nombre de postes vérifiés :
	Imprimante / Scanner	OUI / NON
Poste Enseignant	Connexion domaine WINDOWS Sur poste enseignant	OUI / NON
	Double affichage poste enseignant	OUI / NON
	Mappages réseau OK (Public / Mes documents)	OUI / NON
	Test de Italc sur poste enseignant	OUI / NON
AUTRES	Vérification de la résolution du poste « handicap »	OUI / NON
	Reboot LINUX via ghost	OUI / NON
Vérifications LINUX		
Postes clients	Connexion domaine LINUX 10 à 20% postes en salle (nombre)	Nombre de postes vérifiés :
Poste Enseignant	Connexion domaine LINUX Sur poste enseignant	OUI / NON
	Double affichage poste enseignant	OUI / NON
	Mappages réseau OK (Public / Mes documents)	OUI / NON
	Test de Italc sur poste enseignant	OUI / NON
AUTRES	Divers	
	Vérification de la résolution du poste « handicap »	OUI / NON
WOL / Shutdown	Reboot Windows par intruder	OUI / NON
	Shutdown WINDOWS par ghost	OUI / NON

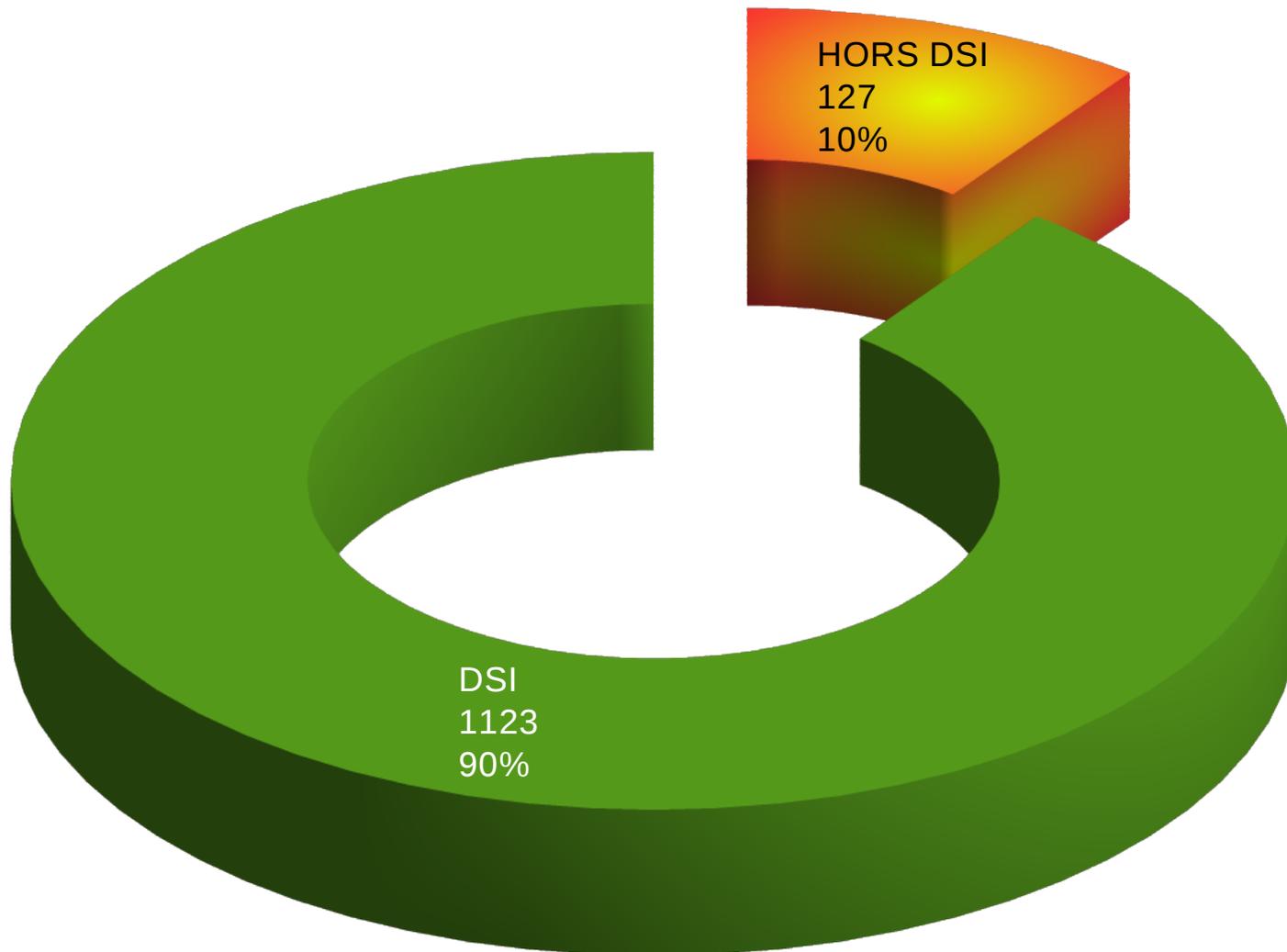
LOGICIELS	B2.472 info	
Microsoft Office Access 2013 (BASE DE DONNEES)		
EasypHP (BASE DE DONNEES)		
Filemaker Pro (BASE DE DONNEES)		
Freemind (Windows) (EDITEURS / PROGRAMMATION)		
Freeplane (GESTION DE PROJET)		
Ganttproject (GESTION DE PROJET)		
Microsoft Office Project Professional 2013 (GESTION DE PROJET)		
Dia (Windows) (INFOGRAPHIE)		
Google Sketchup (INFOGRAPHIE)		
Inkscape (Windows) (INFOGRAPHIE)		
Photofiltre (INFOGRAPHIE)		
Photoshop Elements 6 (INFOGRAPHIE)		
Xrview (INFOGRAPHIE)		
Gephi (Windows) (MATHEMATIQUES / STATISTIQUES)		
Le Sphinx (MATHEMATIQUES / STATISTIQUES)		
Format Factory (MULTIMEDIA)		
Itunes (MULTIMEDIA)		
Kentika (RESSOURCES ET LOGICIELS DOC.)		
Ossad (RESSOURCES ET LOGICIELS DOC.)		
Tropes V6 (RESSOURCES ET LOGICIELS DOC.)		
Wribw (RESSOURCES ET LOGICIELS DOC.)		
Superdoc Premium (RESSOURCES ET LOGICIELS DOC.)		
Elan (RESSOURCES ET LOGICIELS DOC.)		
Newzie (RESSOURCES ET LOGICIELS DOC.)		
Bcdi (RESSOURCES ET LOGICIELS DOC.)		
Italc (Windows) (UTILITAIRES)		

IV. Services

La centralisation

Une gestion financière centralisée

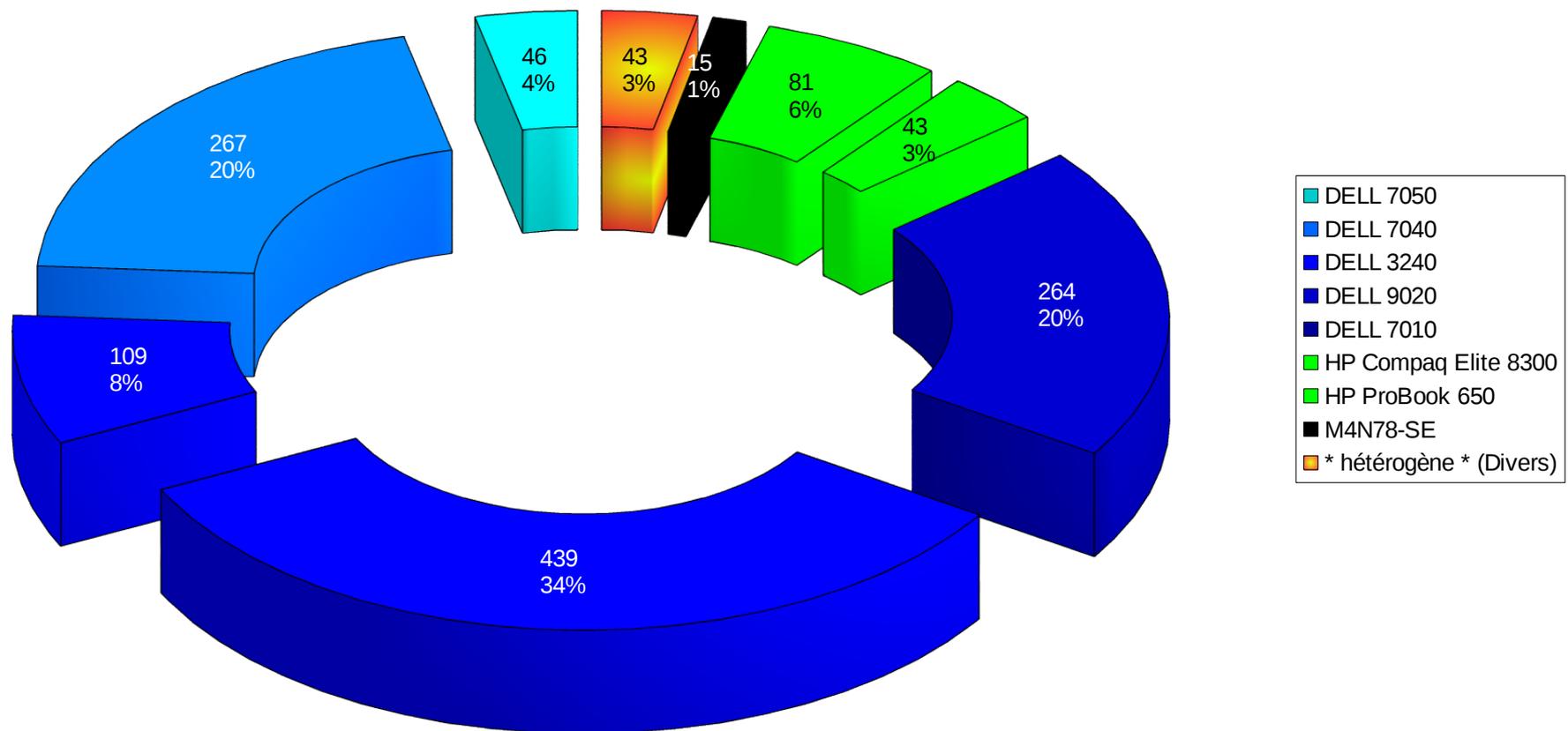
Proportions des postes DSI



Avantages de la centralisation

Matériels homogènes

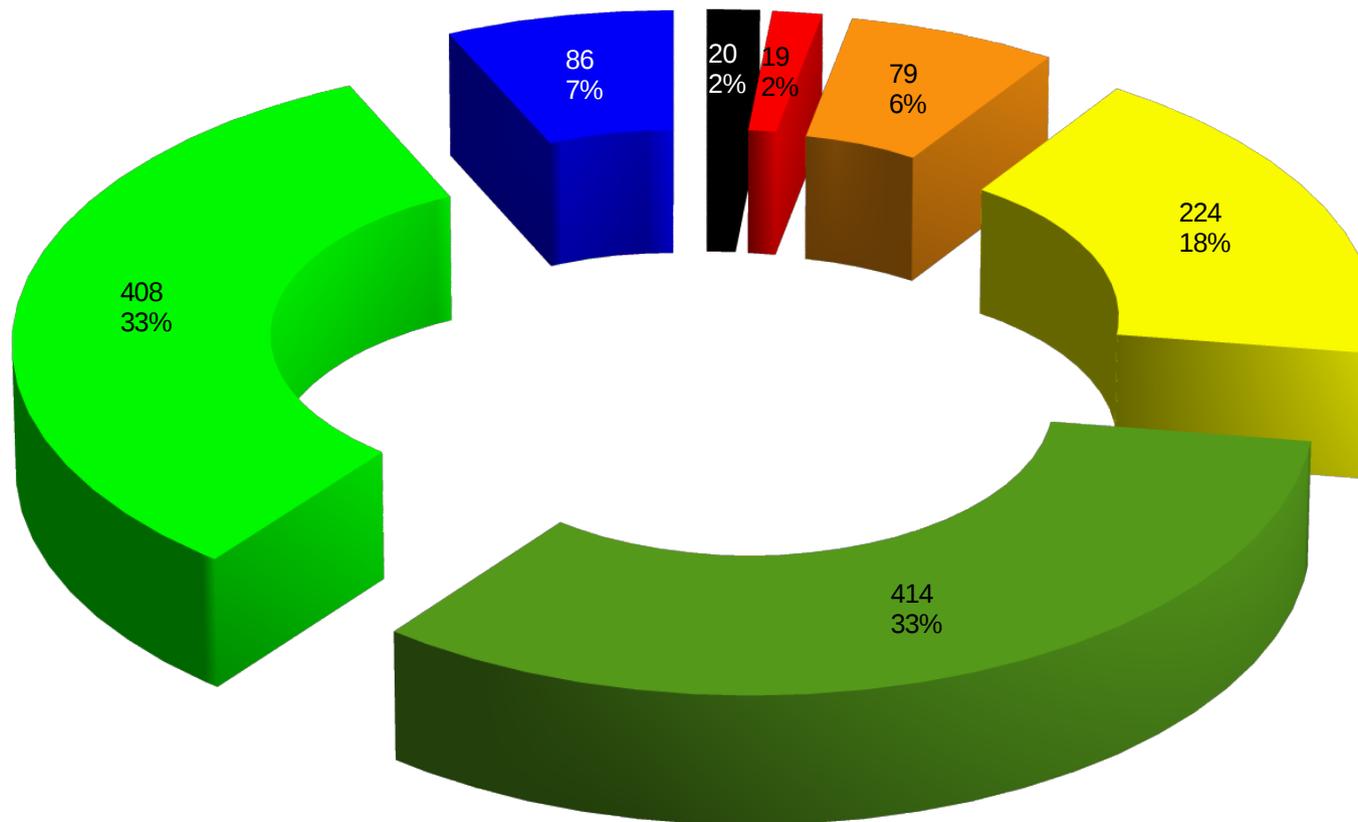
Répartition des postes par modèle



Avantages de la centralisation

Vision globale de l'état du parc

Répartition des postes (global) par âge



- Moins de 1 an au 12/1/2018
- Entre 1 et 2 ans au 12/1/2018
- Entre 2 et 3 ans au 12/1/2018
- Entre 3 et 4 ans au 12/1/2018
- Entre 4 et 5 ans au 12/1/2018
- Plus de 5 ans au 12/1/2018
- Plus de 7 ans au 12/1/2018

IV. Services

2. Le support – l'assistance

Mode support

- La régulation
 - Auto attribution
 - Régulation
- Délai de réponse
 - 48h max
- Interlocuteur privilégié
 - Centralise
 - Escalade

The screenshot displays the Gipi support ticket interface for ticket ID 6353. The interface is divided into several sections:

- Header:** Gipi logo, Parc, Assistance, Accueil, Assistance, Tickets, +, Q, ✓.
- Navigation:** << Liste 3/10 >>
- Ticket ID:** Ticket - ID : 6353
- Form Fields:**
 - Par:** Lefevre Juliette
 - Type:** Demande
 - Statut:** En cours (Planifié)
 - Dernière modification:** 2016-03-23 18:22 par Grimonprez Laurent
 - Catégorie:** Installation logiciel > en salle de cours
 - Validation:** Acceptée
 - Lieu:** Pont de Bois - VA
 - Acteur:** Demandeur + (Lefevre Juliette), Observateur + (grp pedagogie), Attribué à + (Delreux Vincent)
 - Titre:** mise à jour logiciel
 - Description:** mise à jour logiciel Pass Avenir en salle A1 601
Je tiens à votre disposition le mail avec le lien pour cette MAJ
 - Tickets liés:** Lié à ACTUALISATION DU LOGICIEL TRANSFERENCE (6438)
 - Fichier:** Fichier (2 Mio maximum)
- Buttons:** Sauvegarder

Mode support

- La régulation
 - Auto attribution
 - Régulation
- Délai de réponse
 - 48h max
- Interlocuteur privilégié
 - Centralise
 - Escalade
- Modèles de réponse
 - Une communication unifiée

The screenshot shows the Gipi ticket management interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', and 'Tickets'. The main content area displays the details for a ticket with ID 6353. The ticket is assigned to 'Lefevre Juliette' and is in the 'En cours (Planifié)' status. The category is 'Installation logiciel > en salle de cours'. The validation status is 'Acceptée' and the location is 'Pont de Bois - VA'. The ticket was last modified on 2016-03-23 at 18:22 by 'Grimonprez Laurent'. The ticket title is 'mise à jour logiciel'.

The screenshot shows a support response message. The message is addressed to 'Juliette' and was created by 'Grimonprez Laurent' on 2016-03-10 at 13:48. The message content is:

Nous prenons bien compte votre demande.
Pour celle-ci, votre interlocuteur privilégié sera Vincent Delreux,
Technicien de la cellule Support-Pédagogie
Direction des Systèmes d'Information
Bureau A5-067

Pouvez-vous nous indiquer, si vous la connaissez, la date de fin pour la licence actuelle (ou la date de début de celle que vous venez de recevoir), ainsi que nous transférer par mel (sur dsi.support-pedagogie@univ-lille3.fr) les informations pour ces logiciels (num de licence notamment) afin que nous puissions préparer la mise à jour ?

Vous en remerciant par avance,

BYOD

Bring Your Own Device

configuration eduroam

Conditions d'intervention

double affichage en salle

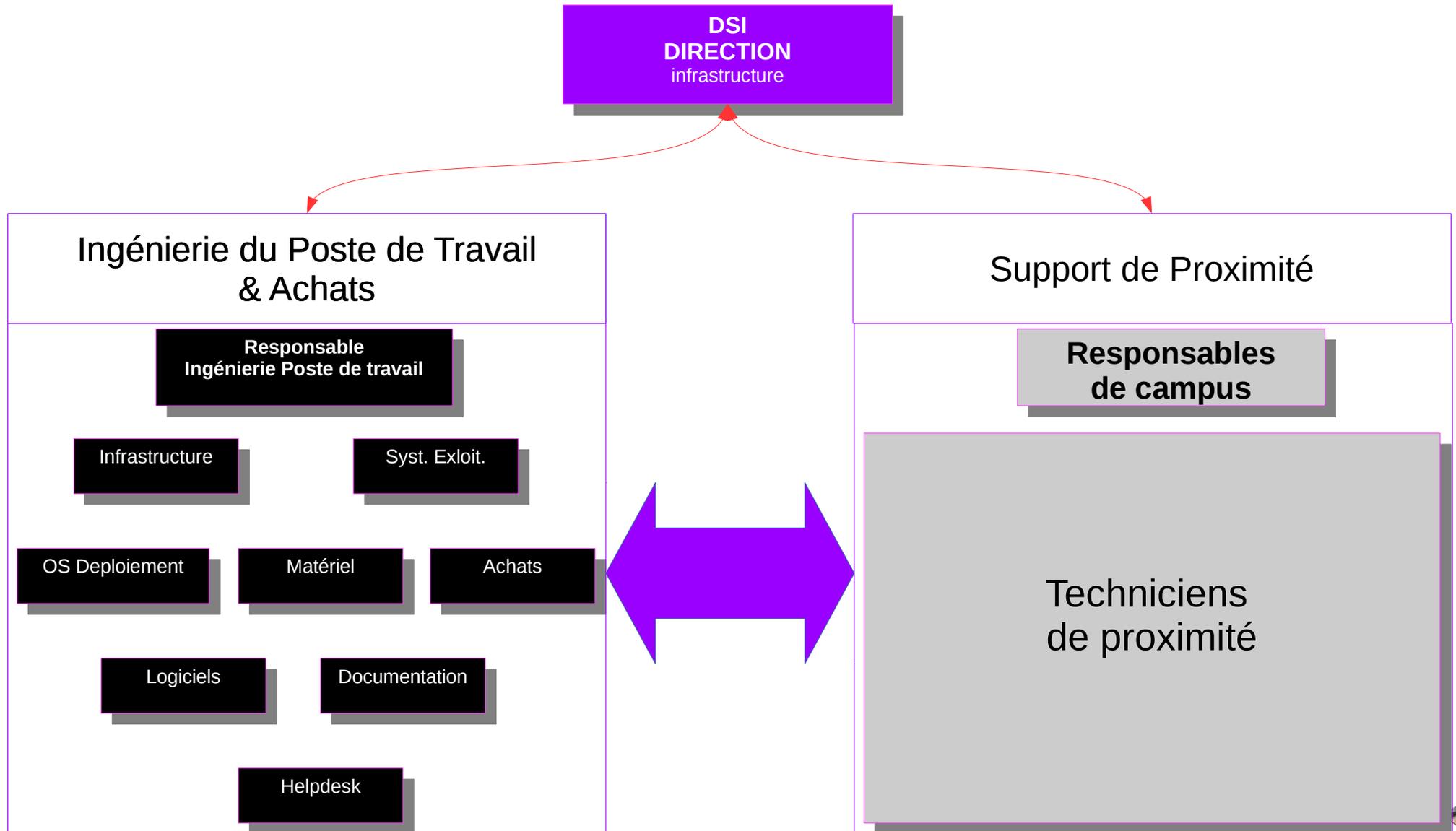
IV. Services

3. Perspectives

Perspectives d'évolution

- Active Directory (parc Windows)
- Windows : Mastering full best practices
 - Master clean Système d'exploitation
 - config OS AD
 - MAJ OS WSUS
 - packaging softs
- Virtualisation de poste de travail
 - services supplémentaires
 - remplacement du parc ?

Perspectives d'évolution



Merci de votre attention

gaetan.tirmont@univ-lille.fr
laurent.grimonprez@univ-lille.fr

Bon anniversaire, Saïd :-)

