

Public visé : Tout utilisateur des systèmes d'information de l'ESC Pau BS

Auteur : C.Larrazet

Version du 16/03/2021

Mots-clés : DSI ; Charte

1. Objet.....	1
2. Définitions.....	2
3. Les différents acteurs.....	2
4. Les droits de tous.....	2
5. Les devoirs de chacun.....	3
6. Respect de la loi informatique et libertés.....	5
7. Respect de la propriété intellectuelle.....	6
8. Sanctions encourues en cas de non respect.....	6
9. Annexes.....	7

1. Objet

Les services et équipements informatiques de l'ESC PAU BS (éléments des « Systèmes d'Information ») sont mis à la disposition à des fins professionnelles et/ou pédagogiques. La majorité de ces équipements sont reliés en réseau local, et par cet intermédiaire, au réseau Internet. Tout usager de ces équipements appartient donc à une communauté, ce qui implique de sa part le respect de certaines règles de sécurité et de bonne conduite; l'imprudence, la négligence ou la malveillance d'un usager peuvent avoir des conséquences graves pour la communauté.

Le bon fonctionnement du système d'information suppose la sécurité, la performance des traitements, la conservation des données professionnelles et/ou pédagogiques et le respect des obligations législatives et réglementaires.

Tout utilisateur est responsable, en tout lieu, de l'usage qu'il fait des ressources informatiques et/ou des services internet auxquels il a accès

La présente charte définit les droits et les devoirs de chacun. Elle représente les engagements des utilisateurs de ces systèmes d'informations et du personnel du service « Systèmes d'Informations ». Elle est supposée connue de tous, et elle fait partie intégrante du règlement intérieur de l'ESC Pau BS.

La présente charte est actualisée régulièrement et diffusée à l'adresse <http://charte.esc-pau.fr>

2. Définitions

On désignera sous le terme :

- « système d'information » : un ensemble organisé de ressources (acteurs, données, procédures, matériels, logiciels, ...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer et de communiquer des informations sous forme de textes, images, sons ou de données codées.
- « ressources informatiques » : les réseaux, les moyens informatiques de calcul, de gestion, de traitement de l'information, ainsi que ceux auxquels il est possible d'accéder à distance, directement ou en cascade à partir du réseau de l'ESC Pau BS, les logiciels, les applications, les bases de données, ...
- « services internet » : la mise à disposition par des serveurs locaux ou distants de moyens d'échanges et d'informations diverses : web, messagerie, forum, téléphonie IP (Internet Protocol), visioconférence ...

3. Les différents acteurs

Du point de vue des Systèmes d'information, il faut distinguer trois catégories d'acteurs dans la communauté :

- les **usagers** : étudiants, associations, professeurs, collaborateurs, stagiaires, partenaires ou prestataires impliqués dans les activités de l'ESC Pau BS,
- les **membres du département systèmes d'information** (DSI) : responsables du bon fonctionnement « technique » des outils,
- les « **responsables fonctionnels** » : le « responsable fonctionnel » sera fonction du type d'utilisateur :
 - pour un collaborateur, son responsable hiérarchique,
 - pour un stagiaire, son maître de stage,
 - pour un étudiant ou un vacataire, le responsable du programme de formation dont il dépend,
 - pour une association, le collaborateur en charge des associations,
 - pour un partenaire ou un prestataire, le collaborateur en charge de ses relations contractuelles avec l'Ecole

Chacun a des droits et des devoirs identiques dans l'esprit mais différents dans la pratique.

4. Les droits de tous.

Chacun a droit à :

- ❖ l'information relative aux ressources et aux services communs offerts par l'ESC Pau BS (Cf. catalogue des services),
- ❖ l'information lui permettant d'utiliser au mieux les moyens mis à sa disposition (Cf. publication eCampus du DSI),
- ❖ l'information sur la sécurité du système qu'il utilise (la présente charte).

5. Les devoirs de chacun

- ❖ Chacun a le devoir de respecter les règles de sécurité applicables au système qu'il utilise ; ces règles consistent en la présente charte illustrée par des annexes régulièrement actualisées, ainsi qu'éventuellement, les règles spécifiques liées à un environnement de travail particulier ; le détail de ces règles est accessible au travers des publications de l'Intranet.
- ❖ Nul ne peut céder ses droits à autrui. Les autorisations d'accès aux ressources informatiques sont strictement personnelles, et ne peuvent être cédées, temporairement ou définitivement, à quiconque (collègues, amis et membres de la famille inclus) quelle que soit la confiance vis à vis de ces personnes.
- ❖ Chacun doit respecter la propriété intellectuelle et commerciale conformément à la législation en vigueur.
- ❖ La plus grande correction doit être respectée dans les échanges électroniques. Les abus sont passibles de sanctions. A l'occasion d'échanges électroniques à caractère public, l'utilisateur veillera à ne pas laisser penser que ses propos engagent l'ESC Pau BS et il veillera à ne pas porter atteinte à sa réputation.
- ❖ Les utilisateurs ne doivent pas tenter de lire, de copier, de divulguer ou de modifier des informations (fichiers, messages,...) d'un autre usager sans en avoir été explicitement autorisé. Il en va de même pour des informations non publiques auxquelles il peut accéder, mais dont il n'est pas propriétaire (Il faut noter que la capacité d'accéder à une information n'implique pas que l'accès soit effectivement autorisé). Chaque usager est responsable des droits d'accès qu'il accorde aux autres utilisateurs sur ses informations propres.
- ❖ Chacun doit s'identifier clairement, nul n'a le droit d'usurper l'identité d'autrui ou d'agir de façon anonyme.
- ❖ Chacun doit signaler toute tentative de violation de son compte.
- ❖ Chacun doit se limiter à un usage strictement professionnel ou pédagogique des équipements mis à sa disposition et respecter les fonctions qui leurs sont assignées, ce qui exclut l'utilisation à des fins personnelles, l'utilisation dans un but commercial.
- ❖ Chacun doit s'efforcer de parvenir à son but par le moyen le moins "coûteux" en ressources communes (espace disque, impressions, occupation des postes de travail, transferts réseau, occupation de serveurs distants, etc.).
- ❖ Chacun doit contribuer à l'amélioration du fonctionnement et de la sécurité des outils informatiques, en respectant les règles et conseils de sécurité, en signalant immédiatement au support toute anomalie constatée sur les équipements ou services de l'établissement (voir modalité de support mise à sa disposition), en sensibilisant ses collègues aux problèmes dont il a connaissance.
- ❖ Nul ne peut modifier un équipement appartenant à l'ESC Pau BS, tant du point de vue matériel que logiciel. Il est en particulier interdit de créer, détenir ou installer un logiciel pouvant mettre en péril la sécurité des moyens informatiques (en particulier tout logiciel visant à s'appropriier ou déchiffrer le mot de passe d'autrui).
- ❖ Il est interdit de connecter une machine au réseau local de l'établissement en dehors des « réseaux des invités » prévus à cet effet (Groupe ESC Pau et EDUROAM). La présente charte s'applique alors à cet équipement, et son propriétaire en devient usager au titre de la charte.

- ❖ Il ne pourra être invoqué préjudice ou demandé réparation suite à une altération, destruction ou perte de confidentialité lors de traitements d'informations extra professionnelles par les membres du DSI dans l'exercice de leur activité.
- ❖ Vous trouverez en annexes de ce document les modalités techniques spécifiques applicables dans le cadre de cette charte (utilisation des postes de travail en libre-service, connexion des machines personnelles, etc.).

Droits et devoirs spécifiques des membres du DSI administrateurs système et/ou du réseau.

Sur de nombreux systèmes, l'administrateur a techniquement des pouvoirs étendus, il a de ce fait des devoirs importants, en particulier celui de ne pas abuser de ses pouvoirs. Les membres du DSI sont responsables de la sécurité de la machine et/ou du réseau dont il a la charge.

Tout administrateur système a le droit :

- ❖ d'être informé des implications légales de son travail, en particulier des risques qu'il court dans le cas où un usager du système dont il a la charge commet une action répréhensible,
- ❖ d'accéder, sur les systèmes qu'il administre, aux informations privatives à des fins de diagnostic et d'administration du système, en respectant scrupuleusement la confidentialité de ces informations, en s'efforçant tant que la situation ne l'exige pas de ne pas les altérer.
- ❖ d'établir des procédures de surveillance de toutes les tâches exécutées sur la machine, afin de déceler les violations ou les tentatives de violation de la présente charte, sous l'autorité de son responsable fonctionnel et en relation avec le correspondant sécurité informatique,
- ❖ de prendre des mesures conservatoires si l'urgence l'impose, sans préjuger des sanctions résultantes des infractions à la présente charte qui sont de la responsabilité des responsables fonctionnels.

Tout administrateur système a le devoir :

- ❖ d'informer les utilisateurs sur l'étendue des pouvoirs dont lui-même dispose techniquement de par sa fonction,
- ❖ d'informer les utilisateurs et de les sensibiliser aux problèmes de sécurité informatique inhérents au système, de leur faire connaître les règles de sécurité à respecter, aidé par le correspondant sécurité,
- ❖ de respecter les règles générales d'accès au réseau définies pour le réseau local, et au-delà, pour Renater (réseau Français des établissements d'éducation et de recherche) et pour l'Internet en général (Cf. annexes).
- ❖ de respecter les règles de confidentialité, en limitant l'accès à l'information confidentielle au strict nécessaire et en respectant un secret professionnel sur ce point,
- ❖ de respecter, s'il est lui-même usager du système, les règles qu'il est amené à imposer aux autres utilisateurs,
- ❖ de configurer et administrer le système dans le sens d'une meilleure sécurité, dans l'intérêt des utilisateurs,

- ❖ d'informer immédiatement son responsable fonctionnel de toute tentative (fructueuse ou non) d'intrusion sur son système, ou de tout comportement dangereux d'un usager,
- ❖ de coopérer avec les correspondants sécurité des réseaux extérieurs en cas d'incident de sécurité impliquant une machine qu'il administre.

Droits et devoirs spécifiques des responsables.

Les responsables du DSI ont le droit :

- ❖ d'interdire temporairement l'accès aux ressources informatiques à un usager qui ne respecte pas la présente charte,
- ❖ d'informer le responsable fonctionnel des manquements graves résultant du non-respect de cette charte et pouvant déclencher des procédures disciplinaires ou pénales.

Les responsables fonctionnels ont le devoir :

- ❖ d'informer tous les acteurs, de diffuser la présente charte par tous moyens appropriés,
- ❖ de soutenir de leur autorité les membres du DSI dans leur travail de mise en application de cette charte.

6. Respect de la loi informatique et libertés

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique dès lors qu'un traitement, comportant des informations personnelles relatives à des personnes physiques, est mis en œuvre.

Constitue un traitement toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur des informations, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

Une donnée est à caractère personnel dès lors qu'elle permet d'identifier de manière directe ou indirecte des personnes physiques.

Si, dans l'accomplissement de son travail, la personne travaillant pour l'ESC Pau BS est amenée à constituer un traitement soumis aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, elle doit auparavant accomplir les formalités requises auprès du Correspondant Informatique et Libertés de l'Ecole (contact.dsi@esc-pau.fr) et en obtenir l'autorisation.

Les autres usagers (étudiants, ...) doivent réaliser les formalités nécessaires auprès de la CNIL (<http://www.cnil.fr>).

7. Respect de la propriété intellectuelle

L'utilisateur s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires concernant la propriété intellectuelle.

Notamment, l'utilisateur ne doit pas reproduire, télécharger, copier, diffuser, modifier ou utiliser les logiciels, bases de données, pages web, images, photographies ou autres créations protégés par le droit d'auteur ou un droit privatif, sans avoir obtenu préalablement l'autorisation des titulaires de ces droits.

8. Sanctions encourues en cas de non respect.

Le non-respect des règles définies dans cette charte peut entraîner des sanctions de nature :

- ❖ disciplinaire :
 - le conseil de discipline approprié a pleine autorité pour prendre les mesures conservatoires nécessaires en cas de manquement à la présente charte et interdire aux utilisateurs fautifs l'accès aux moyens informatiques et au réseau (cf. ci-dessus),
 - les utilisateurs fautifs peuvent faire l'objet des procédures disciplinaires en vigueur.
- ❖ civile et/ou pénale :
 - L'évolution des techniques électroniques et informatiques a conduit le législateur à définir des sanctions à la mesure du risque que peut faire courir aux libertés individuelles et au Droit l'usage incontrôlé des fichiers ou des traitements informatiques.

Cette charte, partie intégrante du règlement intérieur de l'ESC Pau BS est portée à la connaissance de l'ensemble des utilisateurs des systèmes d'information, et s'impose à tous.

Cédric LARRAZET,

Directeur des Systèmes d'Information de l'ESC Pau BS

9. Annexes

Ces annexes ont pour but de décrire les modalités techniques spécifiques à chacun des services offerts par l'ESC Pau BS à ses utilisateurs.

Le catalogue des services décrit l'ensemble des services mis à disposition de ses divers types d'utilisateurs ainsi que les niveaux de services associés (type de demandes possibles, délais de remise en service en cas de panne, etc.). Ce catalogue est embarqué dans l'outil permettant aux utilisateurs de faire ses demandes au support informatique.

Politique de sécurité

Sécurité et mots de passe

Le DSI (Département Systèmes d'Informations) par l'intermédiaire de votre responsable fonctionnel, mettra à votre disposition un compte d'utilisateur (identifiant informatique) et un mot de passe qui vous permettra d'accéder aux équipements et services mis à disposition des utilisateurs.

Vous conserverez ce compte d'utilisateur et bénéficierez des services associés durant toute la durée de vos relations (études, vacation, prestation, emploi) avec l'ESC Pau BS ainsi que sur l'année qui suivra votre sortie de l'établissement si vous êtes étudiant ou vacataire. Au-delà de cette période, votre compte ainsi que toutes les données s'y rapportant (boîte à lettre pour les collaborateurs/stagiaires, espace personnel, etc.) seront supprimés sans autre avertissement.

Les informations qui vous seront confiées vous sont personnelles et ne devront en aucun cas être communiquées à un tiers.

Vous serez tenu responsable de toute action entreprise à partir de votre identifiant informatique et encourrez les sanctions définies dans la présente charte.

Dans le cas où vous soupçonnez que votre mot de passe a pu être mis à la connaissance d'autrui, vous devez utiliser les outils mis à votre disposition ou vous adresser au service d'assistance du DSI afin de redéfinir un nouveau mot de passe.

Protection de l'entreprise

Une trace de tout courrier électronique émis ou reçu sera enregistrée, et, lorsque la Direction le jugera nécessaire¹, cette information pourra lui être communiquée par l'un des membres autorisés du DSI

Tout accès à la navigation Internet est enregistré (nom de la personne, date, heure, adresse de la page consultée) et, lorsque la Direction le jugera nécessaire, ce journal de connexion pourra lui être communiqué par l'un des membres autorisés du DSI.

¹ En particulier dans le cadre d'une demande d'information liée à une enquête judiciaire.

Aucun message émis ne devra ni engager l'établissement, ni nuire à sa réputation, et ne contiendra d'élément qui pourrait être jugé grossier ou offensant. Ayez toujours à l'esprit que votre sens de l'humour n'est pas nécessairement partagé par tous.

Aucun message ne devra être émis ou reçu qui aurait trait à des activités illégales.

Les ressources mises à disposition de ses utilisateurs par l'ESC Pau BS ont des limites (stockage, performance). Ainsi votre boîte à lettres ou votre espace de stockage personnel sont limités en taille et aucune dérogation ne pourra être accordée concernant ces limites.

La participation à des « chaînes » de messages est strictement interdite. Ce point couvre tous les messages à vocation prétendument charitable, ou ceux qui laissent entrevoir des améliorations financières ou autres. Les messages d'avertissement de virus doivent également être exclus: la plupart d'entre eux sont faux. Si vous le souhaitez, contactez le support du DSI, mais, en aucune circonstance, ne faites suivre ces messages à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement.

Protection de l'utilisateur

La personne connectée sur un poste de travail ou propriétaire d'un poste connecté au réseau de l'établissement sera considérée comme l'auteur de toute action entreprise à partir de ce poste. Déconnectez-vous ou verrouillez votre poste de travail dès que vous devez le quitter.

Ne communiquez pas votre adresse électronique inconsidérément. Si vous donnez votre adresse sur tous les questionnaires ou à tous les sites qui vous la demandent, vous vous exposez à recevoir énormément de courrier électronique inutile.

N'ouvrez les fichiers attachés aux messages électroniques que si vous les attendiez et en avez identifié l'émetteur avec certitude. Même si l'ESC Pau BS s'est doté d'outils de filtrage de virus très efficaces, ne démarrez jamais un fichier .EXE, .COM, .VBS. Dans le doute, abstenez-vous et contactez un membre du DSI pour une assistance.

Suivi de l'activité

En utilisant le réseau de l'établissement, vous devez être conscient que toute action que vous entreprendrez à partir de votre compte d'utilisateur ou de votre machine personnelle connectée au réseau de l'établissement, est tracée dans des fichiers journaux. Ces derniers pourront être utilisés dans le cadre d'une enquête visant à mettre en évidence que tel ou tel utilisateur du système n'a pas respecté la charte.

Ces traces couvrent en particulier la navigation Internet et les mails envoyés ou reçus.

Postes de travail

Utilisation des postes en libre-service

L'établissement met à disposition de ses utilisateurs plus d'une centaine de postes en libre-service. Ces postes sont en particulier regroupés dans les cinq salles de travaux pratiques informatiques. L'utilisateur, pour utiliser l'un de ces postes, devra se munir de son nom d'utilisateur et son mot de passe personnel.

Les salles de cours de grande capacité (plus de 20 places) disposent chacune d'un poste pour l'animateur appelé « amphibox ». Ces amphiboxs peuvent être utilisés sans disposer de comptes utilisateurs.

Bien que le DSI entretienne ces postes au mieux, vous pourrez parfois constater des dysfonctionnements de ces derniers. Dans ce cas, merci de signaler toute panne en effectuant une demande au support (Cf. paragraphe ci-dessous), n'oubliant pas de spécifier le nom du poste incriminé (voir étiquette collée sur le poste ou nom de l'amphi)

Ces postes sont la propriété de l'établissement et l'utilisateur devra particulièrement veiller à :

- ne pas installer de matériel ni de logiciels sur ces derniers,
- fermer correctement sa session d'utilisateur (menu démarrer, option de déconnexion)

Nb : lorsqu'un poste en libre-service est laissé à l'abandon par son utilisateur pendant plus de 10 minutes, la session de travail de ce dernier est fermée automatiquement sans enregistrement des éventuels documents de travail en cours de réalisation.

Utilisation d'un poste dédié

Le personnel administratif de l'établissement ainsi que certaines associations disposent de postes appartenant à l'établissement qui leurs sont dédiés. L'accès et les opérations qui seront entreprises à partir de ces postes dédiés seront de la responsabilité :

- de l'utilisateur dans le cas d'un membre du personnel administratif,
- de son président dans le cas d'une association.

Chacun doit prendre conscience que donner accès à son poste pour une utilisation bien définie (par exemple taper un bout de rapport sous Word, ou imprimer un document) ouvre l'accès à beaucoup d'information :

- par exemple dans le cas d'un collaborateur, vous donnez la possibilité à la personne à qui vous confiez le poste d'écrire en votre nom, d'accéder aux espaces partagés par les collaborateurs de la CCI Pau Béarn, etc.
- et dans le cas d'une association, l'accès à la comptabilité de l'association.

Le DSI signalera au responsable fonctionnel de l'utilisateur, toute mise à disposition à autrui de la machine qui lui est dédiée.

Accueil des machines personnelles

L'ESC Pau BS accueille sur ses réseaux d'invités (réseau Wifi W-ESC, W-EVENT et EDUROAM) les machines personnelles de ses utilisateurs. (En particulier étudiants, professeurs vacataires, intervenants extérieurs, etc.).

La connexion de leur machine personnelle leur permet d'accéder aux services suivants :

- un accès aux services de l'Intranet de l'Ecole,
- un accès aux ressources Web Internet (Nécessite de disposer d'un compte d'utilisateur).

Services mis à disposition

Accès à Internet

L'Ecole dispose et met à la disposition de tous les utilisateurs connectés à son réseau un accès haut débit au monde de l'Internet. Cet accès est toutefois limité en termes de services accédés afin que la liaison soit utilisée utilement dans le cadre d'une utilisation professionnelle et/ou pédagogique.

Intranet/Extranet

L'Ecole met à disposition de ses utilisateurs des services accessibles depuis les machines connectées à son réseau (dans l'enceinte des bâtiments) : ils constituent les services Intranet. Dans la majorité des cas, les services sont accessible aussi depuis n'importe quelle machine connectée à Internet (mais au travers de l'authentification de l'utilisateur) : ils constituent les services Extranet. Dans de rares cas, le service offert en « mode Extranet » peut être une version simplifiée du service offert en « mode Intranet ».

Le Portail Des Services (PDS) accessible à l'adresse <http://portail.esc-pau.fr> permet à chaque utilisateur d'accéder à l'ensemble des services qui lui sont offerts.

Courrier électronique

L'Ecole met à la disposition de la majorité de ses utilisateurs une boîte à lettre « @esc-pau.fr » ou « @esc-pau.net ». Cette boîte à lettre en accessible au travers de nombreux clients de messagerie et en particulier depuis le PDS (depuis n'importe quelle machine connectée à Internet).

Les ressources en termes d'espace de stockage n'étant pas illimitées les boîtes à lettres des utilisateurs de l'Ecole sont soumises à quota. Chaque utilisateur est responsable du « ménage » de sa boîte à lettre.

Logiciels mis à disposition

L'Ecole met à disposition de ses utilisateurs des logiciels pour lesquels elle a acquis les droits d'utilisation auprès des divers éditeurs concernés.

L'installation de nouveau logiciel par un utilisateur sans l'approbation du DSI est interdite.

La copie des logiciels mis à disposition par l'Ecole est interdite.

Dans certains cas, l'Ecole a passé un accord avec l'éditeur donnant le droit d'utilisation de logiciels sur une machine personnelle de ses utilisateurs (cas de certains produits métiers).

Accès aux espaces de stockages personnel

Espace de stockage des élèves et vacataires

Chaque élève ou enseignant vacataire de l'Ecole dispose d'un espace de stockage personnel (limité à 30Mo). Cet espace de stockage se décompose en :

- une partie « privée » accessible en lecture/modifications uniquement par l'étudiant,
- une partie « publique » accessible aussi en lecture/modification par l'étudiant et en lecture seule par les autres utilisateurs.

Cet espace de stockage est accessible :

- depuis les machines en libre-service de l'Ecole au travers du dossier Documents.
- depuis le PDS

Cet espace de stockage est un « coffre fort » **soumis à quota, sécurisé et sauvegardé** dans lequel chaque utilisateur peut déposer ses données.

Chaque utilisateur usager disposant d'une adresse email « @esc-pau.net » ou « @3-i.fr » peut aussi exploiter un espace de stockage géré par Microsoft. Cet espace est appelé ONEDRIVE

Espace de stockage du personnel administratif et des enseignants permanents

Chaque collaborateur de l'Ecole dispose de plusieurs espaces de stockages :

- un espace de stockage personnel,
- des espaces de stockages partagés avec d'autres collaborateurs dans le cadre d'un projet, d'un service, etc

Ces espaces de stockage est accessible :

- depuis les machines postes de travail de l'Ecole sous la lettre W :
- depuis le PDS

Ces espaces de stockage sont des « coffres forts » **soumis à quota, sécurisés et sauvegardés** dans lequel chaque utilisateur peut déposer ses données.

Imprimantes en libre-service

Quelles imprimantes ?

L'Ecole met à disposition de ses utilisateurs des imprimantes Laser (Noir et Blanc ou Couleur) performantes. En plus de ces imprimantes en libre-service, la majorité des collaborateurs disposent chacun d'une imprimante laser dédiée.

Les imprimantes en libre-service se situent :

- dans les couloirs ou dans les salles de travaux pratiques informatiques (4 imprimantes N&B),
- au RDCH du bâtiment Nord-Est et du bâtiment de langues & conseils (2 imprimantes couleur),

En plus de ces imprimantes, la plupart des copieurs sont accessibles pour imprimer des documents.

Certaines imprimantes ne sont accessibles que par certains utilisateurs (exemple de l'imprimante couleur) et certaines sont soumises à quota (exemple des imprimantes des salles de TP informatiques)

Les imprimantes sont vérifiées et révisées périodiquement mais en cas de dysfonctionnement ou plus simplement d'un manque d'encre, vous devez faire appel à l'assistance informatique (Cf. paragraphe ci-dessous).

Gestion des quotas

La plupart des imprimantes en libre-service sont soumises à quota. Les utilisateurs disposent d'un quota par défaut de 1000 crédits, re crédité de 1000 crédits supplémentaires en début de chaque année scolaire. Chaque page imprimée coûte 1 crédit pour une page en Noir & Blanc ou 20 crédits pour un page en couleur.

Chaque utilisateur peut suivre l'état de son compte de crédits au travers du service PaperCut (<http://printers.esc-pau.fr:9191>)

Lorsqu'un usager atteint la limite de son quota, il a la possibilité de recharger ses crédits en faisant une demande au service d'assistance informatique. S'il a une utilisation atypiques des impression une validation de l'augmentation de quota sera demandé au responsable dont il dépend..

Utilisation à partir des machines personnelles

L'impression de documents PDF depuis les machines personnelles est possible au travers du service WebPrint offert par PaperCut (<http://printers.esc-pau.fr:9191>).

Support aux utilisateurs

Le support aux utilisateurs est régi par les règles suivantes.

Le support matériel :

- pour tous les équipements appartenant à l'ESC Pau BS, chaque utilisateur doit remplir un formulaire de demande d'intervention sur le portail des services. Rubrique Formulaire électronique, Section Faire une demande et Support – Demande d'assistance informatique
- pour tous les équipements n'appartenant pas à l'ESC Pau BS, le DSI ne pourra en aucun cas intervenir.

Le support non lié au matériel :

- pour tous les problèmes d'accès à des services (problème de messagerie, perte de mot de passe, etc.), chaque utilisateur doit remplir un formulaire de demande d'intervention sur le portail des services. Rubrique Formulaire électronique, Section Faire une demande et Support – Demande d'assistance informatique ou, s'il n'a pas accès au portail rédiger une demande adressée à svp@esc-pau.fr,
- pour tout problème lié à l'utilisation d'une application métier (ActionOnLine, 7speaking, SPSS, Sphynx, etc.) l'utilisateur devra s'adresser directement au collaborateur de l'Ecole désigné comme étant le « référent » de l'application métier concernée.