

**AVENANT N° 3 A L'ACCORD CADRE
CONCERNANT LES SERVICES DE SUPPORT**

ENTRE

Le Ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche
110 rue de Grenelle
75007 Paris
Représenté par le directeur de la technologie
M. Jean-Jacques GAGNEPAIN,

Ci-après dénommé le "Ministère"

D'UNE PART,

ET

Microsoft France
Société par actions simplifiée au capital de 4.240.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry sous le numéro B 327 733 184,
dont le siège social est situé 18, avenue du Québec, Zone Industrielle de Courtabœuf,
91957 Les Ulis Cedex.
Représentée par son Président
M. Christophe AULNETTE,

Ci-après dénommée « Microsoft »

D'AUTRE PART,

Ci-après dénommées ensemble les « Parties » et individuellement « Partie »

IL EST TOUT D'ABORD RAPPELE QUE :

Le Ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche ayant fixé par un Accord-cadre en date du 18 décembre 2003, les principes et les conditions de sa collaboration avec Microsoft France,

Microsoft France ayant proposé de contribuer aux orientations inscrites au Préambule de l'Accord cadre précité,

Les Parties ont décidé de se rapprocher afin de constituer par les présentes un avenant à l'Accord-cadre précité et de préciser les conditions particulières de leur collaboration.

CECI ETANT EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

I. - OBJET

Afin de contribuer à l'objectif de mutualisation du support technique inter-académique, le présent avenant a pour objet de préciser les services de support proposés par Microsoft au Ministère en vue de garantir les meilleures conditions de fonctionnement pour les systèmes d'information des entités du Ministère utilisant la technologie Microsoft. Il s'agit d'un support « Avancé » dit de deuxième niveau.

II. - DESCRIPTION DU SUPPORT

Ce support sera assuré par l'INSA Lyon, partenaire de Microsoft en charge du support avancé pour l'enseignement supérieur. Par contrat distinct, l'INSA a en effet confirmé à Microsoft son accord pour assurer cette fonction de support « avancé » de deuxième niveau.

III. - OBLIGATIONS RECIPROQUES

Le Ministère, assurera auprès des relais académiques en charge du support premier niveau la diffusion des modalités de l'offre de support de second niveau proposée par Microsoft. Les académies souhaitant adhérer à ce service pourront désigner des appelants (au maximum 15 personnes par académie) autorisés à accéder au support de deuxième niveau.

Une liste des correspondants académiques en charge du déploiement de l'offre localement sera fournie par le Ministère.

Le Ministère désignera en interne un responsable chargé du suivi de la mise en œuvre de cet avenant et qui participera au comité de pilotage spécifique au support.

Microsoft proposera les services suivants :

- mise à disposition d'un Coordinateur Technique de Compte, spécialiste de la fonction support ;
- suivi technique des projets innovants ;
- informations techniques sur des offres en avance de phase ;
- journées de transfert de compétences ;
- veille pro-active sur des domaines clés tels que l'évolution des offres, le déploiement de nouvelles versions, etc. ;
- fourniture gracieuse de 30 abonnements (un par académie) de type Technet (Base de Connaissance sur les technologies Microsoft).

IV. - ELIGIBILITE

Sont éligibles aux services définis au présent avenant :

- tous les centres Académiques de Support, Centres de ressources régionaux ou départementaux dédiés au support des serveurs et postes de travail ;
- les responsables informatiques des académies ;
- les responsables informatiques de l'Administration Centrale ;
- sur demande et après accord de Microsoft, tout autre structure dépendant du Ministère.

V. - MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Il s'agit d'un support de deuxième niveau en mode asynchrone, mis en œuvre par l'utilisation d'un groupe de discussion (newsgroup).

Un responsable de premier niveau adresse sa demande argumentée en postant un message électronique sur un groupe de discussion unique.

Les responsables support de premier niveau doivent s'abonner au groupe de discussion « Support INSA » et participer activement à ce groupe en répondant aux questions techniques posées par les autres responsables de premier niveau quand ils ont la réponse ou un élément de réponse. Un support de ce type ne peut fonctionner que si tous les intervenants sans exception participent au support.

Le responsable INSA fournit une réponse de type deuxième niveau, suffisante dans la plupart des cas pour les questions non traitées par les responsables de premier niveau. Le cas échéant, le support de 3^{ème} niveau fourni par Microsoft est activé par l'INSA.

Il est possible que dans certains cas, des questions ne soient pas résolues. Ce sont des questions qui peuvent être hors contexte, non appropriées ou trop complexes.

Fait à Paris , en double exemplaire,

Le 18 décembre 2003

**Pour le Ministère de la jeunesse, de
l'éducation nationale et de la recherche**

Représenté par : Jean-Jacques GAGNEPAIN

En qualité de : Directeur de la Technologie

Signature

Pour Microsoft France

Représentée par :

En qualité de :

Signature