SOMMAIRE

1. IDENTIFICATION DES REFERENTS MAIRIE AMONECOLE 2
2. FOURNITURE D'UN IDENTIFIANT UNIQUE 2
3. REDIRECTION DE L'ADRESSE DE MESSAGERIE ACADEMIQUE 3
4. LE CENTRE D'ASSISTANCE ET DE RESSOURCES INTER ACADEMIQUE (CARIINA) 5
5. CONNEXION A CARIINA POUR LA DECLARATION OU LE SUIVI D'UN INCIDENT OU POUR FORMULER ET SUIVRE UNE DEMANDE DE SERVICE 6
6. NOUVELLE DEMANDE DE SERVICE POUR : 8
   - 6.1 DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE SERVEUR AMONECOLE 9
   - 6.2 DEMANDE DE MONTEE DE VERSION MAJEURE DES SERVEURS AMONECOLE 10
7. SUIVI D'UNE DEMANDE DE SERVICE 11
8. NOUVEL INCIDENT 12
9. SUIVI DES INCIDENTS 13
10. VALIDATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE OU D'UN INCIDENT 14

1. IDENTIFICATION DES REFERENTS MAIRIE AmonEcole

La convention cadre relative à la mise à disposition de la solution « AmonEcole » dans les écoles signée par l'académie de Versailles et la commune comprend une annexe 3.

Cette annexe est à compléter par la commune en précisant les coordonnées du ou des Référents mairie (Nom, prénom, adresse électronique d'usage, N° de téléphone)

2. FOURNITURE D'UN IDENTIFIANT UNIQUE

Un identifiant unique est mis à la disposition du ou des Référents AmonEcole de la commune pour :

- accéder au portail d'assistance académique CARIINA* afin de :
  - formuler la demande d'enregistrement de l'AmonEcole
  - formuler une demande de service
  - formuler une demande d'assistance
- procéder à l'enregistrement du serveur AmonEcole lors de la procédure d'installation

Dès la réception des coordonnées du ou des Référents AmonEcole de la commune (cf. annexe 3) :

- un courriel est adressé sur l'adresse de messagerie d'usage déclarées par le ou les Référent(s) AmonEcole de la commune précisant cet identifiant unique
- la plate-forme CARIINA prend contact par téléphone auprès du Référent principal pour lui communiquer le mot de passe.

Une adresse de messagerie de la forme *assistance<N°INSEE de la commune>@ac-versailles.fr* est associée à cet identifiant. Cette adresse permet en outre l'envoi de courriels automatiques vers les référents mairie sur le traitement des tickets.

*CARIINA **C**entre d'**A**ssistance et de **R**essource Informatique **IN**ter **A**cadémique, est le point d'entrée unique pour toute demande d'assistance et de service.

3. REDIRECTION DE L'ADRESSE DE MESSAGERIE ACADEMIQUE

Pour faciliter la consultation des messages adressés par l'académie sur l'adresse académique *assistance<N°INSEE de la mairie>@ac-versailles.fr*, le compte de messagerie peut être redirigé vers la messagerie d'usage des Référents mairie.

Modalité de redirection :

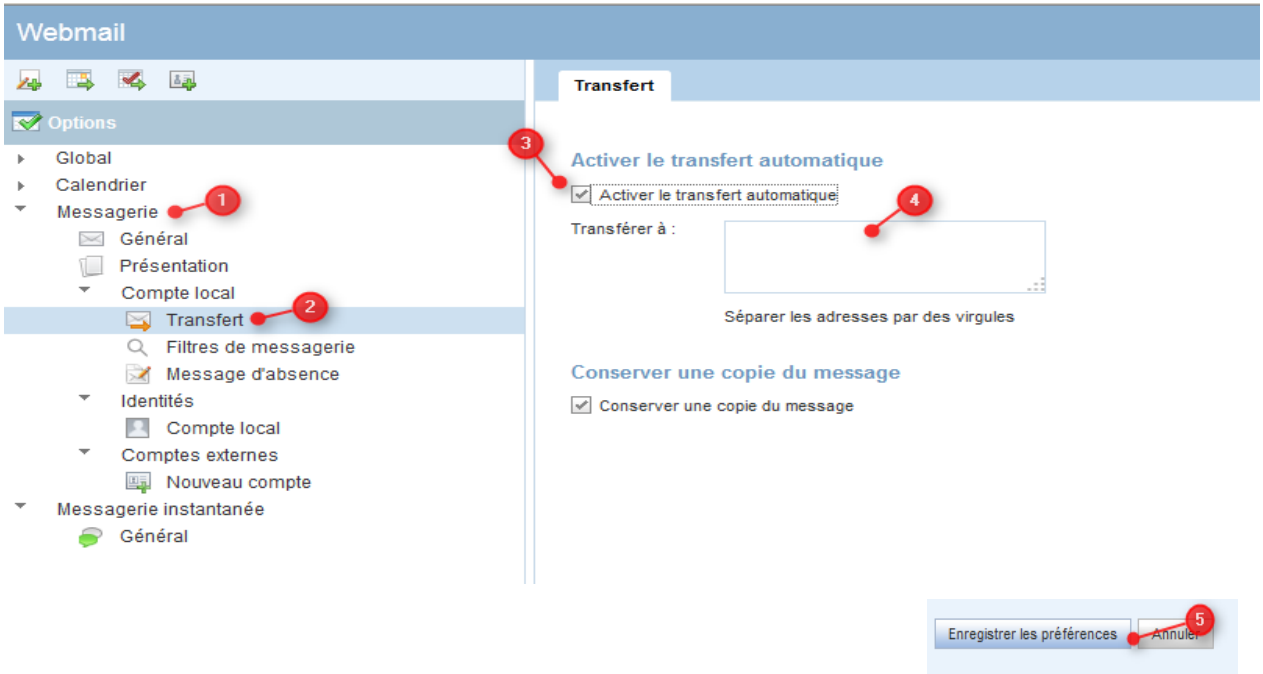
Se connecter au WEBMAIL de l'académie : *www.ac-versailles.fr/messagerie*

- cliquer sur l'icône Webmail/Agenda :

- saisir votre identifiant et mot de passe de messagerie : identifiant et mot de passe communiqués par la plate-forme CARIINA

- sélectionner en bas de la page l'onglet « Options » :

La fenêtre suivante apparaît :



- sélectionner les options **Messagerie**
  - ➔ **Transfert**
    - ➔ Cocher « **Activer le transfert automatique** »
      - ➔ Renseigner votre adresse de messagerie d'usage « **Transférer à :** »
        - ➔ Valider la saisie en cliquant sur « **Enregistrer les préférences** »

Important : si vous ne décochez pas l'option « **conserver une copie du message** », vous devrez régulièrement vider votre boîte à lettres de l'académie de Versailles (sans oublier de vider la corbeille) afin que celle-ci n'arrive pas à saturation.

En cas de difficulté pour réaliser cette redirection, le Référent mairie devra se rapprocher de la structure compétente de sa mairie.

4. LE CENTRE D'ASSISTANCE ET DE RESSOURCES INTER ACADEMIQUE (CARIINA)

Le Centre d'assistance académique peut être contacté par le Référent mairie pour :

- formuler la demande d'enregistrement de l'AmonEcole
- formuler une demande de service « Demande de montée de version majeure de la solution de filtrage école »
- formuler une demande d'assistance concernant l'AmonEcole

Le Centre d'assistance peut être contacté soit par téléphone au N° Indigo 0 820 36 36 36 soit par formulaire Web notamment pour les demandes de service depuis le portail CARIINA à l'adresse : *https://id.ac-versailles.fr* domaine « Support et assistance ».

Le centre d'assistance CARIINA est ouvert

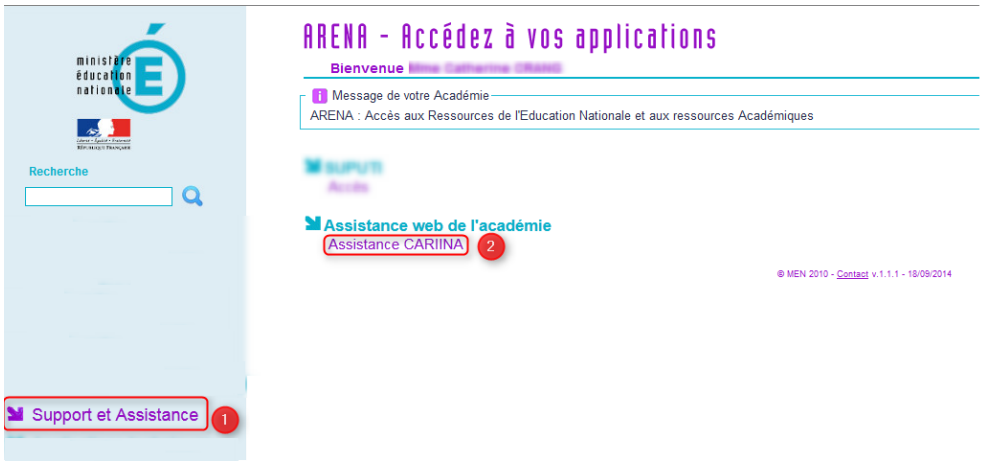
- hors vacances scolaires : de 8h30 à 18h du lundi au jeudi, de 8h30 à 17h le vendredi,
- pendant les vacances scolaires : de 9h00 à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi.

5. CONNEXION A CARIINA POUR LA DECLARATION OU LE SUIVI D'UN INCIDENT OU POUR FORMULER ET SUIVRE UNE DEMANDE DE SERVICE

Se connecter depuis l'adresse : *https://id.ac-versailles.fr*

- saisir votre identifiant et votre mot de passe qui ont été communiqués par l'académie (cf paragraphe 2).

La page suivante apparaît :



- cliquer sur **« Support et Assistance »** puis sur **« Assistance CARIINA »**

La page d'accueil CARIINA s'affiche :

6. NOUVELLE DEMANDE DE SERVICE POUR :

- l'enregistrement d'un serveur AmonEcole
- une montée de version majeure des serveurs AmonEcole

➢ Cliquer sur « Mes demandes » puis « Nouvelle demande de service »

Le catalogue de services s'affiche :

- sélectionner « Infrastructure et Sécurité »

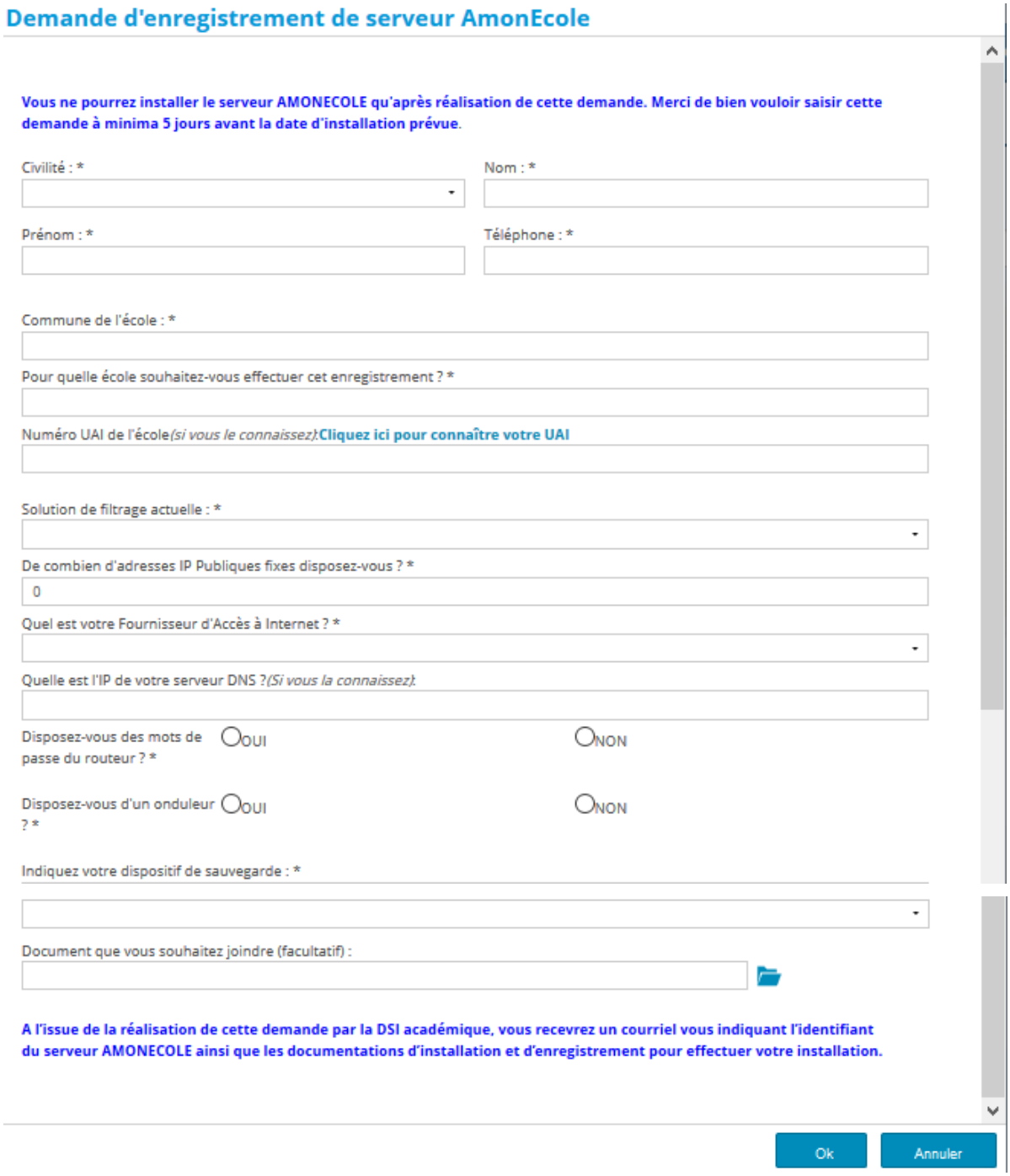
La page suivante apparaît :

- sélectionner le service voulu et cliquer sur « Demander »

Le formulaire à remplir selon votre sélection de service s'affiche :

6.1 DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE SERVEUR AmonEcole

Cette demande permet aux équipes de la DSI de préparer votre installation de serveur dans chaque école. Vous devez effecteur une demande pour chaque serveur à installer, c'est-à-dire autant de demandes que de serveurs à installer.



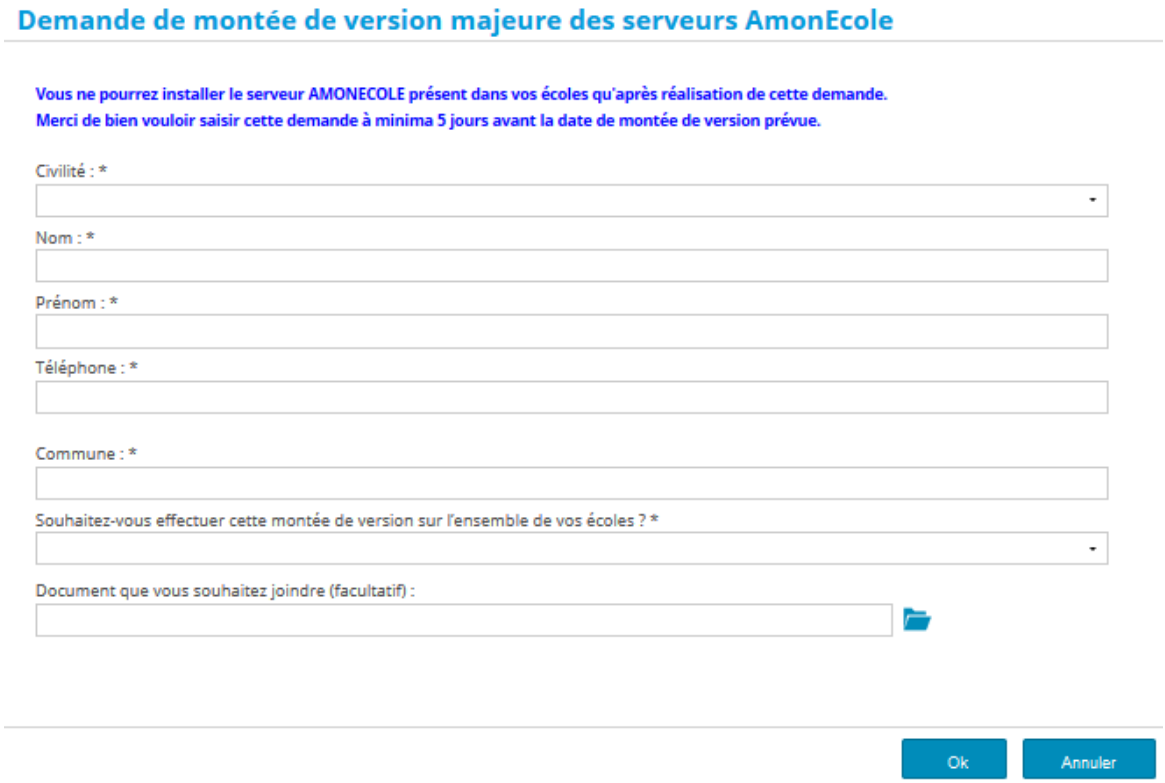
Une fois le formulaire renseigné, cliquer sur

Votre demande est finalisée, le numéro de votre demande de service s'affiche en haut de l'écran

Vous recevrez un courriel confirmant la création de votre demande de service.

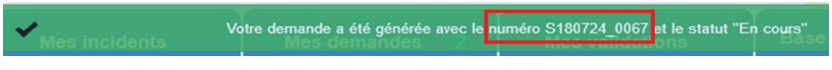
6.2 DEMANDE DE MONTEE DE VERSION MAJEURE DES SERVEURS AmonEcole

Cette demande permet aux équipes de la DSI de préparer votre nouvelle installation des serveurs AmonEcole dans les écoles.
Vous devez effectuer une seule demande pour tous vos serveurs nécessitant une montée de version.



Une fois le formulaire renseigné, cliquer sur

Votre demande est finalisée, le numéro de votre demande de service s'affiche en haut de l'écran

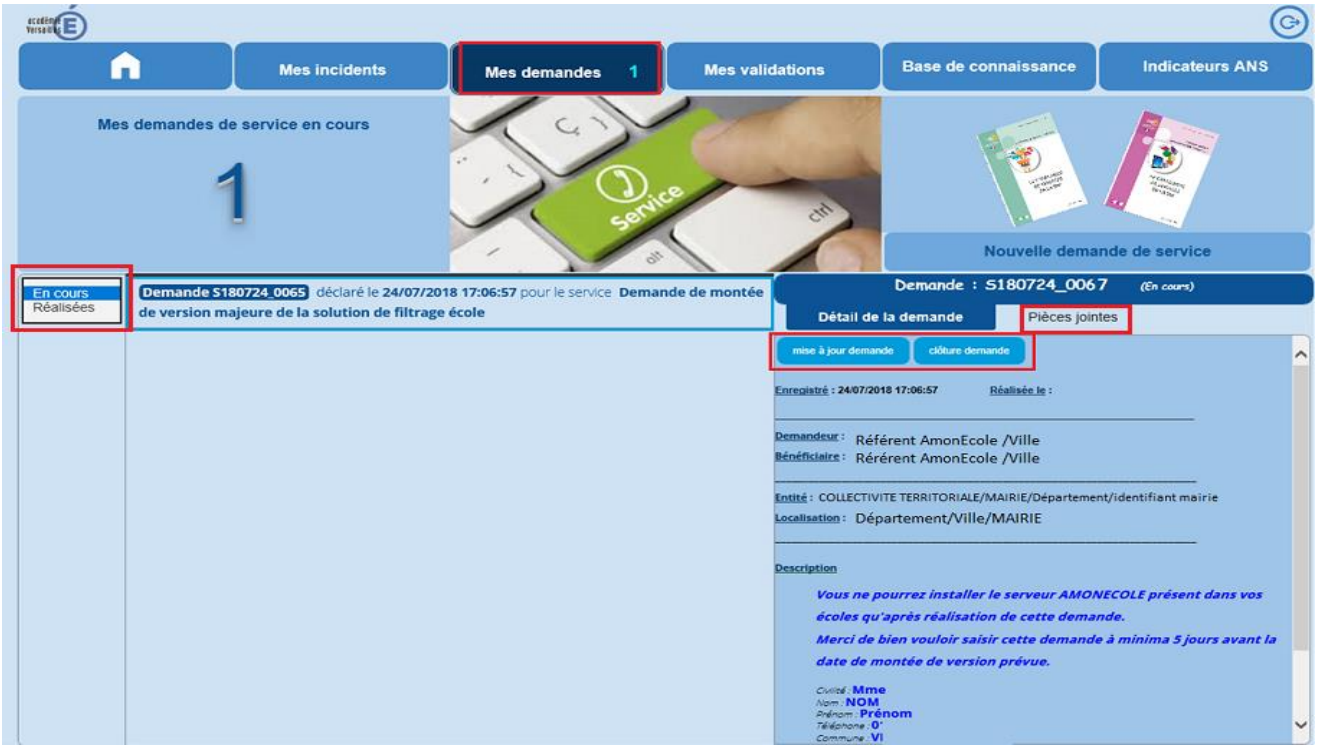


Vous recevrez un courriel confirmant la création de votre demande de service.

7. SUIVI D'UNE DEMANDE DE SERVICE

Sur le bandeau d'accueil figure « Mes demandes » avec le nombre de demande(s) en cours

➢ Cliquer sur « Mes demandes », visualiser la(es) demande(s) puis sélectionner « En cours » de traitement ou « Réalisées »



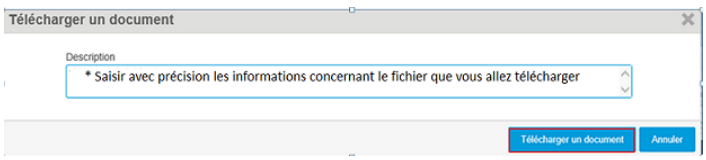
Vous pouvez effectuer :

- un complément d'information : cliquer sur « mise à jour demande »
- clôturer votre demande : cliquer sur « clôture demande »

Dans les 2 cas une fenêtre s'ouvre pour saisir **le complément d'information** ou le **commentaire justifiant** la clôture. Pour valider cliquer sur « Mettre à jour » ou « Clôturer »

- déposer une pièce jointe : cliquer sur « Pièce jointes » puis sur «

 », la fenêtre s'affiche :



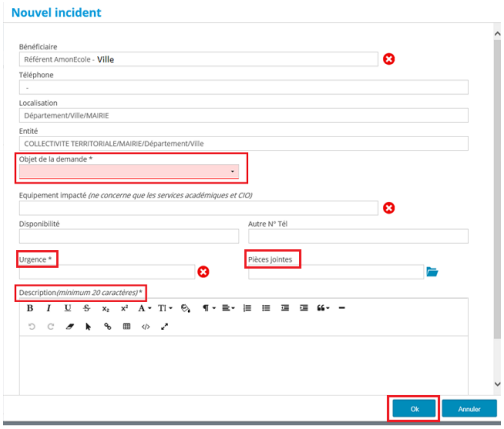
- saisir votre « Description » puis cliquer sur « Télécharger un document »

Un message d'information s'affiche en haut de l'écran puis le fichier sera visible dans « Pièces jointes »

8. NOUVEL INCIDENT

➢ Cliquer sur « Mes incidents » puis sur « Créer un ticket »

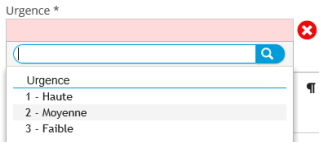
Le formulaire de la demande d'incident s'affiche :



Indiquer l' « Objet de la demande » et renseigner le champ « Description » de façon précise

Vous pouvez :

- Modifier l'urgence : cliquer sur le champ (rose), puis sélectionner le niveau souhaité



- Ajouter une pièce jointe : cliquer sur « » puis sur « Choose File » et sélectionner le fichier à joindre

Pour valider l'incident, cliquer sur « Ok »

Un message furtif s'affiche en haut de l'écran indiquant le n° d'incident

Dès réception et prise en compte de votre incident, vous recevrez un courriel confirmant la création de votre incident.

9. SUIVI DES INCIDENTS

Sur le bandeau d'accueil figure « Mes incidents » avec le nombre d'incident(s) en cours

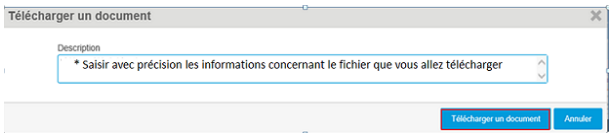
➢ Cliquer sur « Mes incidents », visualiser le(s) incident(s) puis sélectionner « En cours » de traitement ou « Clôturés »

Vous pouvez effectuer :

- un complément d'information : cliquer sur « mise à jour incident »
- clôturer votre incident : cliquer sur « clôture incident »

Dans les 2 cas une fenêtre s'ouvre pour saisir **le complément d'information** ou le **commentaire justifiant** la clôture, pour valider, cliquer sur « Mettre à jour » ou « Clôturer »

- déposer une pièce jointe : cliquer sur « Pièce jointes » puis sur « Documents », la fenêtre s'affiche :



- saisir votre « Description » puis cliquer sur « Télécharger un document »

Un message d'information s'affiche en haut de l'écran puis le fichier sera visible dans « Pièces jointes »

10. VALIDATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE OU D'UN INCIDENT

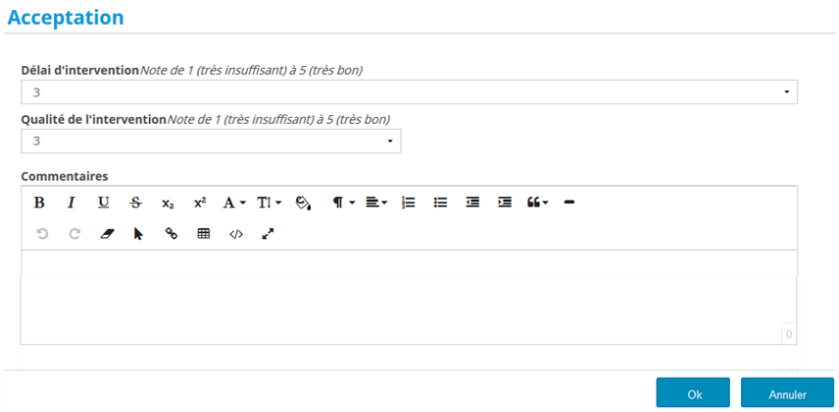
Une fois que votre demande de service ou incident est clôturé par la DSI, vous recevez un mail vous invitant à évaluer le travail effectué par les équipes d'assistance.

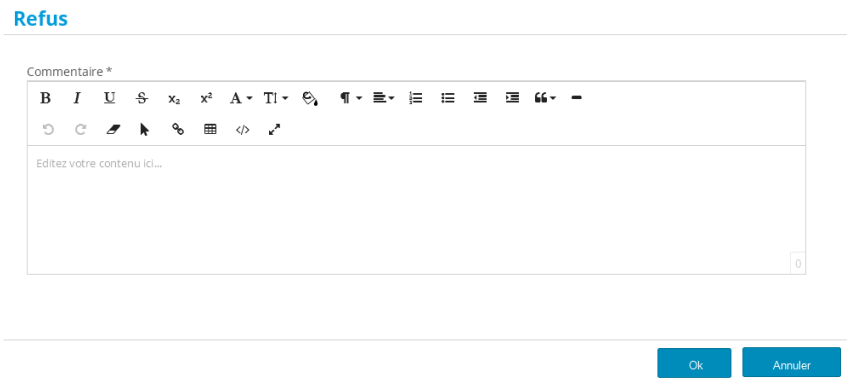
➢ Pour cela, vous devez cliquer sur "Mes validations"

La liste des tickets en attente de validation apparaît :

Si vous êtes satisfait de la résolution de votre ticket : cliquer sur « **Acceptation** »

- vous êtes invité à donner votre avis sur la résolution de votre ticket.



Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre ticket : cliquer sur « **Refus** »

- vous êtes invité à détailler votre refus.
- cliquer sur **Ok**, votre ticket sera automatiquement ré-ouvert et réaffecté à l'équipe ayant traitée celui-ci