

## **Gestion d'un Help Point pour les lycées, les écoles de culture générale, les écoles professionnelles et les écoles de maturité professionnelle: une offre cantonale**

### **Offre de services**

Le service est accessible à tous les élèves et enseignant.e.s des écoles du niveau secondaire II d'un canton. Le Help Point peut être géré sur un site central ou peut être déplacé d'une école/d'un site à l'autre.

Nous pouvons offrir les services suivants dans le cadre d'un Help Point :

- Analyse des erreurs en cas de problèmes logiciels et matériels
- Résolution de problèmes de logiciels
- Ordres de réparation, y compris commande de pièces de rechange
- Installation et configuration de logiciels (spécifiques à l'école)
- Configuration d'appareils selon les spécifications de l'école (par ex. réseau, comptes courriel, VPN, paramètres de sécurité, accès au serveur, sauvegarde, etc.)
- Conseil lors de l'achat d'un nouvel outil de travail, conformément aux recommandations de l'école en matière de matériel BYOD
- D'autres services sont également disponibles sur demande.

### **Conditions préalables**

- Une salle est mise à disposition par l'école, y compris une table de travail, une chaise et une petite armoire ou un caisson fermant à clé pour stocker le matériel.
- L'électricité est disponible
- Une connexion réseau et Internet est disponible
- La personne de contact à l'école / le contact avec l'administration informatique de l'école est défini et assuré.

### **Points à clarifier**

- Une offre de services complète
- Organisation de l'exploitation (qui a droit au support - uniquement les élèves et les enseignant.e.s ou également d'autres membres de l'école ; le support est-il gratuit pour tous les groupes de clients, si non, définition de tarifs de support)
- Emplacement du Help Point et rotation éventuelle
- Communication et publicité de l'offre de support
- Étiquetage / signalisation de l'emplacement du support
- Présence pendant les vacances scolaires / jours fériés
- Accessibilité du Help Point (temps de réponse, courriel / tickets)
- Préférences de l'école en matière d'informatique (préférences en matière d'équipement, logiciels et services mis à disposition)
- Gamme d'appareils à prévoir
- Accès aux locaux par le personnel du Help Point

## Coûts uniques

**Equipement** initial (financement selon les dépenses ou fourni conjointement par les écoles) :  
**CHF 3'500.- à 4'500.-**

Comprend l'équipement d'un Help Point avec les outils/supports nécessaires pour pouvoir fournir les services. Cela comprend par exemple : L'outil de travail de l'agent d'assistance, un petit NAS, des lecteurs externes, des clés USB, un câble réseau / commutateur, un adaptateur, un kit d'outils de réparation, du matériel de nettoyage.

## Coûts récurrents

**Infrastructure et consommables** **CHF 120.-/mois.**

Consommables, licences logicielles nécessaires à la fourniture du support, etc.

**Frais de personnel/heure :** **CHF 75.-/h**

Y compris les charges sociales, le recrutement, la formation, les frais administratifs, la maintenance de la base de connaissances, les conseils / analyses approfondies des erreurs par notre coordinateur de support.

Pendant les heures d'ouverture, il faut compter avec le temps supplémentaire suivant par bloc d'intervention :

+ 0.25 h pour la préparation avant l'ouverture du Help Point

+ 0.5 h de travail de finition / nettoyage / documentation après la fermeture du Help Point

= 0.75 h par bloc d'intervention

## Exemples de coûts pour l'exploitation d'un Help Point sur un ou deux sites différents (coûts par mois) :

### Ouvert 1x par semaine pendant 2 h à chaque fois (1 mois = 4.3 semaines)

- |   |           |
|---|-----------|
| – Infrastructure et consommables  | CHF 120.- |
| – Temps de présence 1 employé de support<br>(heures * semaines * coûts = $2 * 4.3 * 75$ )     | CHF 645.- |
| – Préparation & suivi à 0.75h/intervention<br>(heures * semaines * coût = $0.75 * 4.3 * 75$ ) | CHF 242.- |

**TOTAL (hors TVA) : CHF 1'007.-**

### Ouvert 2x par semaine pendant 2 h à chaque fois (1 mois = 4.3 semaines)

- |  |             |
|--|-------------|
| – Infrastructure   | CHF 120.-   |
| – Temps de présence 1 employé de support<br>(heures * semaines * coûts = $4 * 4.3 * 75$ )    | CHF 1'290.- |
| – Préparation & suivi à 0.75h/intervention<br>(heures * semaines * coût = $1.5 * 4.3 * 75$ ) | CHF 484.-   |

**TOTAL (hors TVA) : CHF 1'894.-**

Les coûts sont supportés conjointement par les écoles intéressées du niveau secondaire II du canton. Même avec deux blocs d'intervention par semaine, les dépenses par école ayant droit à un soutien sont financièrement supportables.