

1. MISSIONS DU SERVICE

- Assurer le maintien en condition opérationnelle du parc informatique de la faculté
- Assurer l'assistance de niveau 1 sur les postes informatiques (*fixes, portables et tablettes*) achetés par la faculté
- Définir la stratégie du service en accord avec le plan de développement de la structure
- Dépannage de niveau 1 sur l'équipement audiovisuel présent dans les salles de cours
- Mettre en place des projets d'évolution en fonction des besoins des utilisateurs
- Appliquer les politiques numériques mises en place par la Direction du Numérique
- Gérer le système de contrôle des accès du bâtiment
- Gestion technique des sites web FLSH & ILLE
- Exercer une veille sur les évolutions technologiques

2. ASSISTANCE, SUPPORT & MAINTENANCE

- Le responsable du service informatique de proximité a un périmètre d'action délimité, **il ne peut en aucun cas intervenir dans un autre bâtiment.**
- Le service informatique de la FLSH n'assure **aucune maintenance sur du matériel personnel** appartenant à un étudiant, enseignant ou à un membre du personnel (*ordinateur portable, tablette ou smartphone*).
- Le responsable du service informatique ne peut pas prendre le rôle de formateur si un usager rencontre des difficultés d'utilisation sur du matériel ou des logiciels achetés par la faculté.

Il est important de bien distinguer ces deux notions :

- **Le support technique** concerne la maintenance, la résolution de problèmes liés au fonctionnement des équipements informatiques et des infrastructures mises à disposition (*réseau, messagerie, accès aux services numériques, etc.*).
- **Le soutien à l'utilisation** implique une assistance ou une formation pour apprendre à utiliser un logiciel ou du matériel, ce qui sort du cadre de nos attributions. Pour ce type de besoins, nous vous recommandons de vous tourner vers des ressources spécialisées ou des formations adaptées (Learning Center).
- Une assistance à distance est possible pour tenter de régler les problèmes qu'un usager peut rencontrer au niveau logiciel. Ce service est **uniquement disponible sur les ordinateurs portables achetés par la faculté.**
- Le service informatique de la faculté n'assure **aucun support sur les outils pédagogiques proposés par l'UHA (Moodle, etc...)**, ce travail est réservé au Pôle APPUI du Learning Center et aux ingénieurs pédagogiques (UHA++).
- Aucune assistance/maintenance ne sera effectuée par le service informatique sur du matériel de marque **Apple**, conformément à la politique établissement instaurée par la Direction du Numérique. Nous concentrons nos ressources sur l'assistance des utilisateurs travaillant sur la plateforme Windows, qui représente 96% de notre parc informatique.
- Le service informatique se réserve le droit de refuser toute intervention sur un ordinateur présentant un état de saleté excessif ou une hygiène insuffisante. Pour garantir des conditions de travail optimales et préserver l'intégrité du matériel, nous vous remercions de veiller à ce que votre appareil soit propre avant toute prise en charge.

3. ACQUISITIONS DE MATÉRIEL

- Le service informatique se réserve le droit de refuser une commande si le matériel demandé n'entre pas dans le cadre de la politique de renouvellement du parc menée à la faculté.
- L'acquisition d'un nouvel ordinateur portable **est limitée à un par personne** (*hors projets et financements externes*). Lors de la réception du nouvel appareil, l'utilisateur doit restituer l'ancien modèle dans les meilleurs délais. Si l'état de ce dernier est satisfaisant, il pourra être réinstallé et redistribué. Dans le cas contraire, le matériel sera pris en charge par une entreprise spécialisée pour son retraitement.
- L'utilisateur peut demander le remplacement de son ordinateur portable au minimum **5 ans après l'achat** de celui-ci (*sous réserve de présentation d'un motif recevable et de l'acceptation de sa demande par la direction de la faculté*).
- Si un usager souhaite acquérir du matériel, la demande doit obligatoirement provenir du directeur du département/laboratoire dont il fait partie.
- L'acquisition d'une imprimante individuelle pour un bureau n'est plus possible (*politique de dématérialisation FLSH et politique éco campus UHA*). Une salle de reprographie est à disposition des enseignants – personnels et les copieurs sont accessibles depuis n'importe quel ordinateur fixe et portable de la faculté.
- Tout matériel informatique acquis par le biais de la FLSH, qu'il s'agisse d'ordinateurs portables, de tablettes, ou de tout autre équipement, reste la propriété exclusive de la FLSH. Ces équipements sont mis à disposition des utilisateurs uniquement dans le cadre de leurs fonctions ou activités pédagogiques et administratives. Ils doivent être utilisés de manière responsable et dans le respect des réglementations en vigueur. En cas de fin d'affectation ou de départ de l'utilisateur, le matériel doit être restitué à la FLSH dans son intégralité et en bon état.