

1. RÔLES 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
- Mettre en place des procédures et documentations pour aider les personnels et les étudiants concernant l'utilisation des différents services numériques proposés par l'UHA
- Gérer le système de contrôle des accès du bâtiment
- Gérer le site web de la faculté et s'assurer du bon fonctionnement de celui-ci
- Exercer une veille sur les évolutions technologiques

2. ASSISTANCE, SUPPORT & MAINTENANCE

- Le responsable du service numérique de proximité a un périmètre d'action délimité, **il ne peut en aucun cas intervenir dans un autre bâtiment**.
- Le service numérique 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 ne peut pas prendre le rôle de formateur si un usager rencontre des difficultés d'utilisation sur certains logiciels spécifiques disponibles dans les salles informatiques ou sur tout autre ordinateur professionnel acheté par la faculté.
- 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 numérique 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 maintenance ne sera effectuée par le service sur du matériel de marque **Apple**, conformément à la politique établissement instaurée par la Direction du Numérique

3. GESTION & CENTRALISATION DES DEMANDES

Le portail numérique disponible sur le site de la FLSH **est l'unique point de passage pour les demandes relatives à l'informatique et au numérique** dans la faculté.

Les demandes ne passant pas par cette page ne sont pas traitées

Demandes à réaliser via le site (*liste non exhaustive*):

- Signaler une panne dans une salle de cours / amphithéâtre
- Consulter l'état d'une salle de cours ou demander un changement
- Planifier l'enregistrement ou la diffusion d'un cours virtuel / hybride
- Réserver une visioconférence en salle Gandjavi
- Demander des consommables pour une imprimante
- Créer ou modifier une liste de diffusion gérée par la faculté
- Demander une assistance sur un ordinateur fixe ou portable acheté par la faculté
- Demander des droits d'accès au bâtiment (*carte Pass Campus*)
- Effectuer une demande pour acquérir du matériel ou un logiciel
- Signaler un problème de quota en salle 301 (*réservé aux étudiants*)
- Demander l'ouverture d'un compte UHA
- Signaler un problème avec mon badge d'accès (*Pass Campus*)

4. ACQUISITIONS DE MATÉRIEL

- Le service numérique 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, lors de la réception de celui-ci l'utilisateur demandeur doit restituer sans délai l'ancien modèle qui pourra, si l'état de celui-ci est correct, être réinstallé et redistribué. Le cas échéant le matériel sera retraité par une entreprise spécialisée.
- L'utilisateur peut demander le remplacement de son ordinateur portable **3 ans après l'achat** de celui-ci (*sous réserve de présentation d'un motif recevable et de l'acceptation de sa demande par son directeur de département/laboratoire et du service financier 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 de la faculté.

5. MATÉRIEL MULTIMÉDIA PRÉSENT DANS LES SALLES

- Toute intervention pour un problème multimédia rencontré dans une salle de cours se fera dans **un délai de 48H au maximum** (*hors commande de matériel*) et selon son occupation au moment de la panne.
- Les lecteurs DVD et VHS encore présents dans certaines salles de la faculté ne seront plus remplacés ou réparés en cas de panne.