Support informatique

Mission

La mission du support informatique FBM consiste en la résolution de tout type de problème informatique sur les ordinateurs répertoriés dans l'inventaire de l'UNIL et dont le département a signé la Convention d'adhésion et de soutien à la Plateforme informatique FBM. Ce service est disponible aux membres du corps enseignant, du corps intermédiaire, aux assistant(e)s et aux membres du personnel administratif et technique de ces départements. Pour tous les membres d'un autre département FBM, merci de vous adresser directement au correspondant informatique de votre département.

Contact

Vous pouvez contacter le support de votre département ou contacter le support central FBM si votre correspondant n'est pas disponible, **du lundi au vendredi de 8h30-11h45 et 13h00-16h30**:

Par téléphone	Par E-mail	Par l'utilitaire FBM
+ 41 (0)21 692 50 94	supportfbm@unil.ch	FBM Utility[1)]

Dans le but d'assurer une assistance informatique continue, le Plan de gestion informatique prévoit un système de remplacement dans les départements partenaires en cas d'absence du correspondant informatique de votre département. **En cas d'absence exceptionnelle** du Service informatique FBM (Si), veuillez contacter le helpdesk de l'UNIL (helpdesk@unil.ch ou +41 (0)21 692 22 11) qui créera une intervention à l'attention du support de la FBM.

Délais

Définis par le Plan de gestion informatique, les délais d'intervention sont les suivants:

- installation d'un logiciel ou résolution d'un problème: 1-2 jours;
- installation ou reconfiguration d'un ordinateur: 2-3 jours;
- panne ou changement de hardware: dépend de la nature du problème et de la disponibilité des techniciens partenaires (Darest et ART Computer).

Vous pouvez suivre l'état d'avancement de vos demandes de support sur https://helpdesk.unil.ch.

Équipements supportés

Selon les conditions définies dans la Charte informatique FBM[2)], seuls les *équipements FBM* sont complètement supportés par le Service informatique de la FBM. En cas de réparation, des machines de prêt peuvent être mises à disposition des utilisateurs.

Un support réduit est fourni sur les *équipements UNIL*, ce qui se limite à l'assistance pour les problèmes liés à l'utilisation des ressources FBM ou des logiciels UNIL/FBM installés. En revanche, ni le délai d'intervention ni la résolution du problème ne peuvent être garantis. Aucun support n'est offert pour les logiciels utilisés et importés à titre privé sur ce type de machine.

Le support informatique n'intervient pas sur les *équipements externes*.

Pour plus de détails sur l'assistance fournie, veuillez vous référer au tableau récapitulatif des prestations par type d'équipement.

Assistance à distance

Dans le cas où il n'est pas possible d'accéder physiquement à votre ordinateur (travail à domicile ou à l'étranger par exemple), le Support informatique FBM vous demandera de démarrer une session Real VNC afin de pouvoir se connecter à distance à votre ordinateur. Pour plus d'information, veuillez vous référer notre documentation.

1) seulement pour les utilisateurs PC Windows

2) Art. 4. Principe Général et Art. 6. Règles d'utilisation et prestations