

Rapport d'activité 2021

Service informatique FBM

Ce rapport décrit les points les plus marquants de l'année 2021 pour l'informatique FBM intervenant auprès de l'ensemble des départements et des unités ayant signé la Convention d'adhésion et de soutien à la Plateforme informatique FBM (PFBM).

Table des matières

1. Le service et ses activités principales en 2021	3
1.1 Équipe	3
1.2 Utilisateurs et parc informatique	3
1.3 Applications et développements	4
1.4 Infrastructures	4
1.5 Support informatique	4
1.6 Migration des données de recherche	6
2. Perspectives 2022	7

1. Le service et ses activités principales en 2021

1.1 Équipe

Stabilisation des corrinfo FBM dans les départements de recherche

En janvier 2021, Armand Thévenaz a rejoint le Service informatique FBM afin de travailler en binôme avec Albert Brun sur les différentes activités de l'École de médecine (projet CBA et enregistrements vidéos). Son intégration au sein du groupe a été facilitée puisqu'il avait déjà travaillé pour le Si en tant que stagiaire CPNV par le passé. Malheureusement, en fin d'année Armand a décidé de mettre un terme à ses rapports de travail avec l'UNIL afin de partir en séjour linguistique à l'étranger et pour se former davantage dans l'informatique. C'est pourquoi à l'automne, un poste de support pour le Décanat et l'École de médecine a été mis au concours pour son remplacement dès janvier 2022.

Courant juin, le poste de Owen Constantin au DNF a été reconduit de manière indéterminée. Depuis, l'équipe des correspondants informatiques dans les départements de recherche est complète et stable.

Liste de tous les collaborateurs du Service informatique FBM :

Nom	Fonction	Département	ETP
Albert Brun	Correspondant informatique	EM	0.6
Alexander Miesch	Correspondant informatique	DB	0.8
Armand Thévenaz	Correspondant informatique (jusqu'au 31.12)	DEC/EM	1.0
Marine Lemonis	Coordinatrice des services aux utilisateurs et projets	DEC	0.8
Mathieu Noverraz	Responsable du Service informatique	DEC	0.9
Owen Constantin	Correspondant informatique	DNF	1.0
Pavel Spiridonov	Correspondant informatique	DSB	1.0
Quentin Buache	Responsable des infrastructures	DEC	1.0
Vincent Coutaz	Correspondant informatique	DOF	1.0
Wendy Bonvin	Correspondante informatique	DSB	1.0
			9.1

ETP = Équivalent Temps Plein

1.2 Utilisateurs et parc informatique

Déménagement de l'École de médecine et rocares au Bugnon 21

L'École de Médecine a déménagé à la rue César-Roux 19 vers le milieu de l'année. Commencé en juin, le déménagement a pris fin en septembre lorsque les derniers collaborateurs ont été installés dans leurs nouveaux locaux. Dans la foulée, plusieurs collaborateurs du Décanat se sont vus eux aussi attribuer de nouveaux bureaux, mais

toujours au Bugnon 21. Le support informatique aux utilisateurs pour le Décanat et l'École de médecine s'étend désormais sur deux bâtiments distincts de manière identique au DOF ou au DSB.

1.3 Applications et développements

Modernisation des développements web internes

Durant l'été 2021, le Décanat a donné son feu vert au Service informatique FBM pour développer deux nouvelles applications web : la première sera destinée à l'École de médecine pour la gestion des surveillants des examens. La seconde sera conçue pour le Département Formation et Recherche afin de suivre les investissements et le financement des instruments scientifiques. Ces projets constituent une opportunité pour le Service informatique FBM de moderniser ses développements web et d'améliorer ses compétences dans le domaine. La mise en production de ces applications est prévue pour 2022.

1.4 Infrastructures

Mise à jour des serveurs web FBM

Pour des questions de sécurité, les serveurs web FBM de développement et de production ont été mis à jour au mois de juillet 2021. Cette opération, attendue depuis longtemps, a permis de mettre à disposition des utilisateurs des versions plus modernes et plus sûres des applications courantes telles que LimeSurvey et de consolider plusieurs aspects sécuritaires. Les utilisateurs qui disposaient également d'un site web personnel pour leur département ont été contactés afin de faire les adaptations nécessaires pour cette mise à jour.

La manière de gérer la configuration des serveurs (ansible) a également été revue et permet d'automatiser/déployer certaines tâches de manière beaucoup plus sûre. Cela permettrait de réinstaller et déployer un serveur de zéro très rapidement (entre une et deux heures) au lieu de plusieurs jours.

1.5 Support informatique

Fonctionnement hybride pérennisé

En 2020, le télétravail a fait son apparition à l'Université de Lausanne, ce qui a demandé des adaptations techniques et logistiques. En 2021, les outils étant en place depuis plusieurs mois et les procédures rodées, il a été beaucoup plus facile pour le Service informatique de continuer à assurer et à fournir des prestations de support de qualité. Actuellement, le service fonctionne sur un régime hybride télétravail-présentiel, en place dans la quasi-totalité des départements du PFBM.

Virage dans la mobilité

En 2020 Microsoft Teams a été introduit à l'UNIL et a permis de travailler plus efficacement en home office. La fonctionnalité de couplage Teams-téléphone fixe a été intégrée en deuxième partie d'année.

L'adoption de Teams n'est pas encore complète, mais croît à un rythme soutenu. L'informatique de la FBM continue d'être en soutien des utilisateurs souhaitant passer le cap.

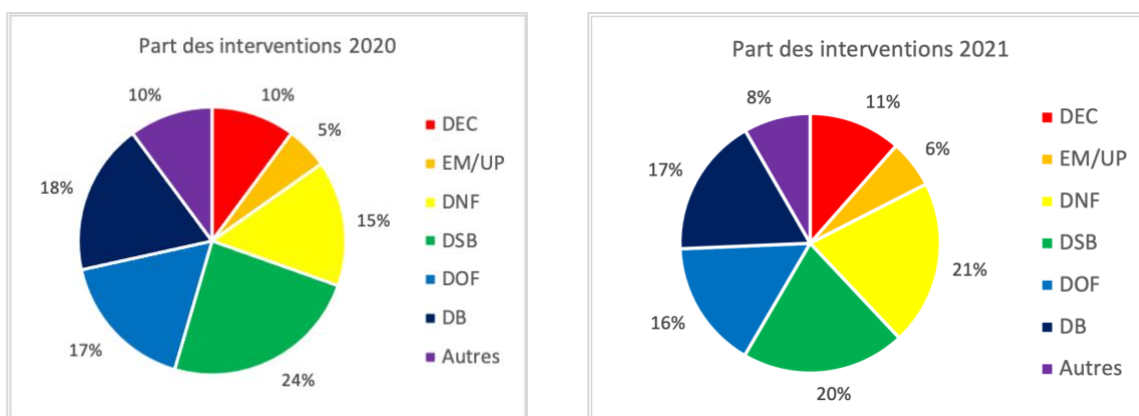
Achats informatiques

La crise d'approvisionnement de composants électroniques a marqué toute l'année 2021 et sera encore présente en 2022. Les filières d'approvisionnement sont totalement chamboulées et aucune garantie sur des délais de livraison ne peut être donnée.

Le télétravail étant devenu la norme en 2021, les ordinateurs achetés sont presque exclusivement des portables. De plus, le Service informatique FBM remplace et achète des écrans qui permettent de connecter les postes de travail par un unique câble fournissant l'image et la charge. Cela permet de simplifier le branchement des ordinateurs pour les utilisateurs.

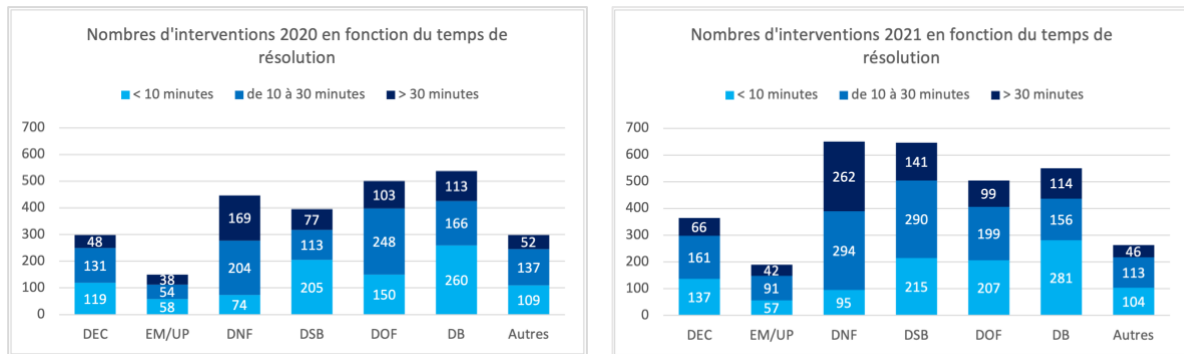
Nette augmentation de la charge de travail depuis 2016

En 5 ans, le nombre d'interventions comptabilisées a augmenté de 45% pour arriver aujourd'hui au chiffre de 3170 demandes saisies dans l'outil de ticketing du support FBM en 2021. En comparaison entre les deux dernières années, la part des interventions recensées par département est restée sensiblement la même à l'exception du DSB et du DNF.



Comparaison de la part des interventions entre 2020 et 2021

De manière générale, les interventions d'une durée moyenne (entre 10 et 30 minutes) sont celles qui ont augmenté le plus pour la quasi-totalité des départements. On observe également une hausse du nombre d'interventions longues (plus de 30 minutes) au DNF et au DSB. A noter que le temps de résolution reste indicatif puisqu'il n'est pas saisi automatiquement par le système, mais inscrit manuellement par les correspondants informatiques lors de la clôture des demandes dans l'outil.



Comparaison de la durée des interventions par département entre 2020 et 2021

1.6 Migration des données de recherche

Analyses des besoins de développements informatiques pour la FBM

Débutée il y a plus de 2 ans en arrière, la migration des données de recherche du serveur NAS central vers le serveur NAS DCSR est toujours en cours. Elle avait été mise en pause en 2020 à la suite du COVID et par manque de place sur les serveurs, mais a redémarré dès la moitié de l'année 2021.

Lors de cette reprise, c'était au tour des chercheurs du DOF d'organiser leurs données en vue du transfert vers les infrastructures dédiées. Les chercheurs du DNF ont eux aussi été contactés en partie pour les informer de ce projet de migration. Actuellement, seul le DSB travaille intégralement sur le nouveau serveur NAS dédié à la recherche académique et fondamentale.

2. Perspectives 2022

Migration des données de recherche

La migration des données de recherche va continuer pour autant que l'espace à disposition à la DCSR le permette. Cette migration en route depuis plusieurs années déjà, se déroulera sur l'ensemble de l'année 2022 et au-delà.

Le Décanat FBM a validé cette migration en deux phases. La première concerne les données des groupes de recherche, puis viendra ensuite la migration des dossiers personnels qui contiennent également des données de recherche. Le point critique est donc de déplacer ces données en sachant qu'un nombre important d'utilisateurs ont quitté l'UNIL. Pour ceux-ci, leur consentement sera indispensable pour envisager de procéder à la migration.