

Tâches de 1er niveau des correspondants informatiques

Directive DIT-10

Champ d'application : Université

1 But de la directive

Pour faire face aux besoins des utilisateurs de la micro-informatique, il est indispensable de renforcer le support par l'intermédiaire de correspondant(e)s informatiques (CI). Un service de premier niveau doit être assuré par les correspondant(e)s informatiques afin de garantir un support de proximité pour les collaborateurs du monde académique, technique et administratif dans les divers départements, instituts et services.

2 Abréviations

CI	Correspondant(e) informatique
CIUF	Commission informatique de l'Université de Fribourg
DIT	Direction des services IT de l'université de Fribourg
OS	Operating System
UO	Unité organisationnelle

3 Principe

Chaque UO doit être épaulée par un ou plusieurs CI pour l'utilisation de moyens informatiques. Un CI peut être attribué à une ou plusieurs UO.

4 Missions des correspondants informatiques

Les principales tâches des CI sont énumérées ci-dessous:

- Poser un diagnostic sur un appareil en dysfonctionnement. Déterminer si la panne est d'origine matérielle ou logicielle
- Réinstaller (avec l'image de l'OS) un ordinateur et ajuster les paramètres du réseau et les comptes utilisateurs
- Installer et configurer les logiciels standards ainsi que les logiciels spécifiques d'un département, institut et service
- Aider les utilisateurs dans la sauvegarde/récupération de leurs données
- Contrôler l'entretien des disques durs (scandisk – défragmentation) par les utilisateurs
- Epauler les utilisateurs lors de demandes de connexion de nouvelles machines ou lors de déménagement

Version	Date	Remplace	Auteur(s)	Commentaires
3.0	13.6.2002	2.0	J.F. Descloux	Dernière version sous régime du SIUF
3.1	15.7.2014	3.0	A. Gachet	Changement SIUF par DIT ; mise aux normes de la nouvelle corporate ; normalisation des numéros de directives DIT

- Veiller à installer et à mettre à jour le logiciel anti-virus
- Utiliser l'inventaire pour la gestion et mettre à jour les données modifiables par les CI
- Lors de remplacement d'ordinateurs personnels, aider aux transferts de données et à la configuration
- Répondre aux questions des utilisateurs du département, institut ou service
- Respecter et appliquer les directives de la DIT et de l'Université
- Faire un usage adéquat des permissions et droits spéciaux accordés sur les serveurs centraux de la DIT
- Etre la personne de contact vis-à-vis de la DIT
- Participer aux séances et cours de formation pour CI dispensés par la DIT

5 Application et approbation

Cette directive entre en vigueur dès sa ratification par le Rectorat et remplace la version 2 du 14 janvier 1998.

Cette directive a été approuvée par :

- le Comité de direction du SIUF à la séance du 30 avril 2002
- le Bureau du SIUF à la séance du 1er mai 2002.

Cette directive a été ratifiée par le Rectorat à la séance du 27 mai 2002.

La version 3.1 du 15.7.2014 n'apporte aucune modification de fonds à la version 3.0 du 13.6.2002 et se limite aux corrections cosmétiques suivantes :

- remplacement du terme SIUF par DIT ;
- mise du document aux normes de la nouvelle identité visuelle de l'Université.