

## Assistance aux utilisateurs et gestion des incidents

- **Objectifs et bénéfice fournis**

Ce service consiste à assister l'utilisation des outils informatiques et gérer les incidents techniques :

- impossibilité d'imprimer
- pas d'accès au réseau
- problème de fonctionnement du poste de travail dans le cadre du socle de logiciels approuvés par le service DI<sup>2</sup>S<sup>2</sup>C

- **Exclusions**

Ne seront pas prises en compte :

- les demandes concernant du matériel acheté en dehors du service informatique et/ou achetés en dehors du cadre du marché MATINFO,
- les demandes d'assistance à titre privé (matériel personnel, domestique, ...),
- les demandes sur des postes de travail de personnels de passage dans les unités,
- les demandes concernant l'utilisation d'outils logiciels relevant d'une formation personnelle des agents,
- les demandes concernant des postes sous OS obsolètes ou des logiciels obsolètes conformément à la [PSSI AMU \(version 3.9\)](#),
- les demandes concernant les pannes logicielles dues à des installations de logiciels en dehors du socle de logiciels approuvés par le service DI<sup>2</sup>S<sup>2</sup>C
- Pour toute demande conséquente à une mauvaise utilisation de l'utilisateur, le service informatique procédera à une **réinitialisation du système d'exploitation** et à la restauration des paramètres initiaux.

- **Disponibilité**

Sur les horaires de travail des membres du service informatique, toutefois une astreinte ponctuelle est possible pour des événements particuliers (congrès, expérimentations scientifiques). Dans ce cas il faudra établir une demande à l'avance afin de permettre de dégager les moyens humains nécessaires.

- **Mode d'utilisation**

Par l'intermédiaire des tickets dédié à ce service [Installation de postes ou logiciels, dépannages courants, réseau](#)

- **Engagement et service fournis**

Les temps de réponse à une demande sont fonction la charge de travail et de la complexité de la demande. Les priorités d'interventions se font en fonction de la criticité du problème et du niveau de mutualisation du système.