Missions des UDI

L'Unité décentralisée d'informatique (UDI) a pour objectif de coordonner et promouvoir l'utilisation de l'informatique, d'offrir un support logistique de proximité en matière de réseau et de micro-informatique, et d'assurer le relais entre les usagers et le Service général d'informatique (SEGI).

L'UDI est gérée par un Conseil de Gestion nommé par le Conseil d'Administration sur proposition de la Faculté, et son fonctionnement est régi par des statuts avalisés par le Conseil d'Administration de l'ULg.

Outre un ensemble de missions de base décrites ci-dessous, l'UDI peut se voir confiées d'autres missions déterminées par son Conseil de Gestion pour autant que ces dernières n'hypothèquent pas les objectifs primaires.

Missions de base

L'UDI apporte en priorité son assistance aux systèmes (postes de travail et logiciels) qui sont entièrement mis sous sa tutelle, c'est-à-dire :

- les systèmes insérés dans un environnement géré par l'UDI;
- les systèmes insérés dans un environnement autonome si l'utilisateur s'est engagé à consulter l'UDI préalablement à toute opération susceptible de dénaturer l'environnement (ajout de périphériques, installation de nouveaux logiciels ou nouvelles versions de logiciels, ...).

Cette assistance comprend principalement :

- les démarches administratives :
  - l'obtention de l'adresse internet lors de la connexion;
  - l’assistance éventuelle dans les relations avec les fournisseurs/dépanneurs;
  - l'interface vers les assurances;
  - la fourniture de licences de site, quand un tel accord existe;
- le support opérationnel :
  - la préparation d'une nouvelle connexion ou l'évolution du câblage (détermination des débits nécessaires, nombre et localisation des points de raccordement, des évolutions à terme, ...);
  - le paramétrage de l'équipement lors de son insertion dans le réseau;
  - l'installation/raccordement des équipements;
  - l'installation de logiciels;
  - l'assistance à la connexion ULg d'équipements utilisés au domicile (moyennant le déplacement de l'équipement à l'UDI);

- le support logiciel :
  - le dépannage logiciel;
  - l'assistance logicielle;
  - les systèmes antivirus;
  - l'assistance technique pour les applications administratives à vocation institutionnelle (SAP, Pénélope, ...), l'assistance fonctionnelle étant normalement assurée par les gestionnaires des applications en question.
- le conseil pour l'acquisition de nouveaux équipements ou logiciels.

Cette assistance est fournie aussi bien aux utilisateurs de plates-formes PC que Mac.

Les interventions sur d'autres environnements (Unix, automates de laboratoire, ...) sont en principe du ressort du fournisseur et du service propriétaire, l'UDI n'étant pas tenue d'intervenir, sauf décision particulière de son Conseil de Gestion.

Pour les systèmes installés hors du contrôle de l'UDI, le support se limite à l'assistance administrative minimale (interface assurances, fourniture éventuelle de logiciels de site, conseils, information sur le paramétrage réseau afin que l'utilisateur assume lui-même cette configuration, ...).

Cette restriction d'intervention s'applique avec d'autant plus de force si les problèmes résultent d'intervenants tiers ou de carences de fournisseurs choisis par l'utilisateur.

Missions complémentaires

Le Conseil de Gestion de l'UDI peut décider d'étendre les missions de support pour autant que la charge de travail engendrée ne nuise en aucune façon ni au bon fonctionnement de l'UDI, ni à l'exécution de ses missions de base, ni à la qualité du service fourni aux utilisateurs.

Citons, par exemple :

- l'implication dans la gestion et la réalisation de sites web facultaires;
- l'étude et l'implantation de systèmes multimédia;
- l'extension de certains aspects du support vers les étudiants;
- le support d'équipements hors du contrôle direct de l'UDI;
- les interventions de type matériel sont normalement du ressort des fournisseurs sauf éventuellement en ce qui concerne des interventions légères (ajout de mémoire, de disques durs, ...) tant que ces opérations n'entrent pas en conflit avec les prescriptions des fournisseurs quant aux garanties des équipements;
- le développement d'applications informatiques de support à l'administration des Facultés. L'UDI sera particulièrement attentive dans ce cas à ne pas créer de doublons et à s'insérer dans les orientations et développements mis en œuvre au niveau institutionnel;
- l'organisation de formations limitées et/ou spécifiques;
- le support à l'enseignement (gestion des équipements publics facultaires, encadrement des travaux pratiques des étudiants, ...);
- le support technique aux activités de recherche des services scientifiques de la Faculté;
- des activités liées à des contrats extérieurs dépendant directement de l'UDI ou aide dans le cadre de contrats extérieurs des services scientifiques.