

Réunion du 29/04/2010

Lieu : LSIIT (Illkirch)

Horaires : début 14h00 - fin 17h00

Présents :

InESS : Nicolas Colin, Caroline Eckert, Sébastien Schmitt

IMFS : Michael Essa

LSIIT : Aline Gérard, Stéphane Prunière, Jean-Marc Muller

Ordre du jour :

- Lister les services susceptibles d'être rendus dans le cadre du nouveau laboratoire (point de vue du service informatique) ;
- Déterminer un mode d'enquête (sondage LimeSurvey, mail, formulaire, réunion, rencontre, ...) à mettre en oeuvre pour les trois laboratoires afin de collecter les attentes des utilisateurs ;
- Fixer la date de la prochaine réunion.

But de cette réunion :

La constitution d'un laboratoire unique va avoir un impact certain sur l'organisation des services informatiques actuels des trois laboratoires. L'InESS ne compte actuellement pas d'informaticien, l'IMFS un seul et le LSIIT trois dont un en CDD. Les services rendus actuellement dans les trois laboratoires ne sont pas équivalents. La fusion de nos laboratoires va nous amener à déterminer une nouvelle organisation afin de rendre un service homogène et dans la mesure de nos moyens satisfaisant pour les utilisateurs.

Un certain nombre de questions se posent :

- Quelles sont les attentes des membres du futur laboratoire ?
- Quels sont les moyens actuellement disponibles pour répondre à leurs attentes ?
- Connaissant les moyens dont nous disposons et les attentes des utilisateurs, quels seront les services à rendre et les missions du futur service informatique ?
- Quels sont les moyens éventuels à demander afin de pouvoir répondre à certaines attentes des utilisateurs ?
- Comment organiser le service informatique afin de répondre au mieux aux missions qui lui seront confiées ?

Avant de vouloir rendre un quelconque service il est impératif d'apporter une réponse à ces questions.

Pour satisfaire l'utilisateur, il faut que ce dernier soit au fait des services qu'il est en droit d'attendre (définition des services). Il faut de plus que ces services soient réalisables (définition des moyens) et si tel est le cas qu'ils soient rendus de façon satisfaisante en termes de qualité et de délais (organisation du service informatique).

1. Liste des services à rendre dans le cadre du nouveau laboratoire :

Cette liste est le fruit d'un échange entre les personnes présentes à cette réunion et sera complétée par le résultat de la consultation des utilisateurs du laboratoire prévue dans les prochaines semaines.

- Mise à disposition de matériels informatiques :
 - Conseil/achat de matériels informatiques ;
 - Conseil/achat/fourniture de petits matériels informatiques ;
 - Achat/fournitures de logiciels.

- Postes individuels :
 - Installation/configuration du système d'exploitation ;
 - Installation/configuration des logiciels ;
 - Administration du système d'exploitation ;
 - Dépannage du poste (matériel, système, logiciel).

- Accès réseau :
 - Accès au réseau filaire pour les postes fixes dans les bureaux ;
 - Accès au réseau sans-fil pour les postes nomades ;
 - Accès à distance aux ressources du laboratoire ;

- Accès téléphonique :
 - Mise en place d'une ligne téléphonique ;
 - Achat/installation d'un poste téléphonique.

- Accès aux services :
 - Création/suppression des comptes pour accès aux services ;
 - Gestion des certificats de sécurité CNRS.

- Service de messagerie :
 - Création/suppression des comptes utilisateurs ;
 - Administration des serveurs.

- Service de proximité :
 - Accueil et écoute de l'utilisateur
 - Assistance/conseil utilisateur ;

- Service web :
 - Installation des serveurs ;
 - Gestion des contenus ;
 - Mise à disposition de sites pour des projets ou des opérations de communication.

- Service de gestion des publications scientifiques :
 - Installation/administration d'une solution de gestion des publications.

- Services d'impression et de reprographie :
 - Achat des matériels ;
 - Installation/configuration des matériels ;
 - Maintenance des matériels (suivi dépannage, approvisionnement fournitures).

- Service de sauvegarde :
 - Achat/conseil de solutions de sauvegarde de proximité ;
 - Installation/configuration de solution de sauvegarde de proximité ;
 - Gestion/administration de la solution de sauvegarde centralisée ;
 - Configuration des postes individuels pour une sauvegarde centralisée ;
 - Restauration des sauvegardes.

- Service de vidéo-conférence :
 - Achat/conseil de solutions de proximité ;
 - Installation/configuration de solution de vidéo-conférence de proximité ;
 - Accès à une solution de vidéo-conférence professionnelle.

- Service de messagerie instantanée :
 - installation/administration/gestion d'une solution de messagerie instantanée

- Service de partage/transfert de documents :
 - Installation/gestion/administration d'un serveur de fichiers

- Service de suivi de projets :
 - Installation/gestion/administration d'une solution de suivi de projet

- Service de calcul :
 - Installation/gestion/administration d'un service de calcul

- Service de sécurité informatique :
 - Sensibilisation/formation à l'utilisation sécurisé de son poste de travail et des services du laboratoire ;
 - Conseil/assistance pour la mise en place de solution de sécurité individuelles
 - Assistance en cas de compromission de postes individuels

- Services à la carte :
 - Spécifique à une plate-forme ;
 - Spécifique à une équipe ;
 - Justifié par une mission ;
 - Justifié par une fonction.

2. Missions de base du service informatique non visibles de l'utilisateur

- Serveurs centraux :
 - Achat de matériel ;
 - Administration des systèmes ;
 - Mise en place de services.

- Accès réseau :
 - Installation/administration des infra-structures/équipements réseaux intermédiaires ;
 - Installation de prises dans les zones de travail.

- Sécurité informatique :
 - Sécurisation des serveurs, postes, services, infra-structures réseau du laboratoire.

3. Enquête/consultation des utilisateurs

Afin de collecter l'avis des utilisateurs des ressources informatiques du laboratoire, nous avons convenu de mettre en ligne un sondage basé sur la liste produite au paragraphe 1. Ce sondage sera mis en ligne par Aline Gérard, nouvellement arrivée au LSIIT, grâce au logiciel de sondage LimeSurvey.

4. Prochaine réunion

Avant les vacances d'été : fin juin afin de procéder au dépouillement du sondage et de s'assurer auparavant que celui-ci aura été renseigné par les membres de nos trois laboratoires.