

# Problèmes connus

## Demandes d'accès refusées

### Cas de figure

La personne peut accéder au formulaire de demande d'accès à un logiciel sur <https://www.unil.ch/ci/distrisoft> mais reçoit un message de non entrée en matière une fois sa demande envoyée.

### Description

Lors du traitement de la demande d'accès à un logiciel, l'adresse mail du demandeur est comparée à notre annuaire. Or, celui-ci ne comprend que l'adresse principale des utilisatrices et utilisateurs, et pas les alias. Ainsi, si on envoie sa demande avec un alias, elle sera refusée.

### Solution temporaire

Envoyer sa demande d'accès à un logiciel avec son email principal. On trouve l'email principal sur <https://id.unil.ch/info> (rubrique *Adresses email*)

## Problème d'accès au téléchargement

### Cas de figure

Dans certains cas, certaines personnes ne peuvent pas accéder au téléchargement du logiciel malgré la réception du mail de confirmation d'accès.

### Description

Lors du traitement de la demande d'accès à un logiciel, l'envoi de l'email de confirmation précède de 30 secondes environ l'ouverture effective de l'accès au dossier de téléchargement. Ainsi, les utilisateurs cliquant sur le lien dès réception du mail de confirmation risquent de voir une page d'erreur après authentification Edu-ID.

# Solution temporaire

Attendre 30 secondes avant de cliquer ou copier-coller le lien de téléchargement dans une fenêtre de navigation privée ou dans un autre navigateur.

---

Révision #6

Créé 30 avril 2021 13:05:19 par MGi

Mis à jour 11 septembre 2024 10:11:20 par MGi