

# Help desk informatique UNIL

## Informations générales

### Matériel informatique privé

Le help desk offre du support informatique gratuit sur votre matériel privé si vous êtes membre de la communauté universitaire (en mode *best effort* et *premier arrivé premier servi* : nous ferons de notre mieux mais sans garantie de résultat). Vous pouvez nous joindre par email, téléphone ou simplement venir à notre guichet à l'Amphimax.

### Matériel informatique UNIL

Si vous avez une machine mise à l'inventaire du Centre informatique de l'UNIL, c'est le help desk qui se déplace vers vous ! Vous pouvez simplement contacter notre help desk par mail ou téléphone et nous organiserons un rendez-vous directement dans vos locaux sur le campus.

Le matériel informatique inscrit à l'inventaire UNIL est facilement identifiable par une étiquette munie d'un numéro et d'un QR-code qui pointe vers une page web qui décrit les caractéristiques physiques et logicielles de la machine :



## Systèmes d'exploitation (OS) supportés, principes

- **OS supportés** : les OS officiellement maintenus par les constructeurs (bureautique : Windows, macOS ; serveurs : Linux ; smartphone : iOS, Android).
- **sortie d'un nouvel OS** : [vérifier si vos logiciels métiers sont compatibles](#) et attendez une ou deux mises à jour du système d'exploitation. Par exemple, on attendra la version macOS 26.1 ou macOS 26.2 pour passer au système macOS 26 (Tahoe).

- **mises à jour intermédiaires** : veillez à les appliquer régulièrement, votre poste sera ainsi plus fiable et plus sûr.
- Le Ci ne pourra être tenu de fournir du service si ces conditions ne sont pas respectées.

Le support de la Campus Card est assuré par la réception du Ci/Unicom, et non par le guichet help desk. [Plus d'informations sur le support de la carte campus.](#)

## Hotline - Assistance téléphonique du help desk

Besoin d'une aide rapide pour un problème informatique ? La hotline du help desk est disponible du lundi au vendredi pour répondre à vos questions et vous assister à distance. Que ce soit pour un souci de connexion, un logiciel défaillant ou toute autre difficulté technique, notre équipe vous guide et vous propose des solutions adaptées sans que vous ayez à vous déplacer.

☎ **Téléphone** : +41 21 692 22 11

✉ **E-mail** : [helpdesk@unil.ch](mailto:helpdesk@unil.ch)

📄 **Formulaire en ligne** : [Demande d'assistance](#)

Vous pouvez contacter la hotline par téléphone, mais aussi envoyer votre demande par e-mail ou via notre formulaire en ligne.

## Guichet informatique - Assistance pour les machines privées

Le guichet du help desk, situé à **Amphimax**, est dédié aux étudiantes et étudiants ainsi qu'au support des équipements privés. Vous pouvez vous y rendre pour obtenir une assistance technique personnalisée, qu'il s'agisse d'un problème matériel, logiciel ou de connexion. Les horaires varient en fonction des périodes de semestre et intersemestre, afin de mieux s'adapter aux besoins de la communauté universitaire.

📍 **Lieu** : [Amphimax](#), Université de Lausanne

🕒 **Horaires** : 8h00-17h00 (durant les semestres) | 8h00-12h00 (durant les intersemestres)

📧 **Contact** : [helpdesk@unil.ch](mailto:helpdesk@unil.ch)

---

# Support sur site - Assistance technique sur le campus de Dorigny

Le service de support sur site est assuré par plusieurs bureaux satellites répartis sur le campus. Il est composé de **professionnel-le-s et d'assistant-e-s étudiant-e-s** qui interviennent directement pour résoudre les problèmes liés aux équipements institutionnels. Ce service prend en charge :

- L'assistance technique sur site pour les équipements institutionnels
- La configuration et la livraison des nouvelles machines
- Le dépannage des postes de travail et périphériques
- Le soutien aux utilisatrices et utilisateurs sur les outils et logiciels institutionnels

📋 **Service réservé aux équipements institutionnels**

📞 **Demande d'intervention** : +41 21 692 22 11

📧 **E-mail** : [helpdesk@unil.ch](mailto:helpdesk@unil.ch)

📄 **Formulaire** : [Demande d'intervention](#)

N'hésitez pas à contacter la hotline pour toute question afin de solliciter une intervention sur site.

---

Révision #10

Créé 19 mars 2025 13:16:48 par Karim Khouw Zegwaart

Mis à jour 19 juin 2025 09:16:02 par Patrice Fumasoli