

# Conditions et principes de base

## Conditions d'utilisation

*Le Centre informatique de l'UNIL a choisi, comme outil de suivi des demandes (ou tickets), le logiciel **OTOBO**, diminutif de "**O**pen **T**icket system. **O**urs – meaning all of us. Yours. The Community's. **B**ased on ((**O**TRS)) Community Edition".*

- Ont accès à OTOBO les membres du Ci ainsi que ses entités partenaires (correspondants informatiques, fournisseurs, services centraux, ... soit des personnes physiques disposant d'accès informatiques UNIL).
- Le Ci exploite une instance OTOBO adaptée à ses besoins et prépare une instance adaptée aux besoins de l'UNIL pour 2023. Si un organisme membre de l'UNIL souhaite créer une autre instance OTOBO, le Ci pourrait assurer un rôle d'hébergeur (administration de l'application assumée par l'entité demandeuse).
- Le Ci se réserve le droit d'interrompre le service pour des raisons de maintenance. Les opératrices et opérateurs OTOBO en seront avertis par mail au préalable.
- Le Ci se réserve le droit de faire évoluer la solution de suivi de demandes sans préavis.
- Les demandes de modification doivent parvenir à l'adresse [helpdesk@unil.ch](mailto:helpdesk@unil.ch). Les demandes sont ensuite validées ou invalidées par le Centre informatique, puis mise en production selon un planning discuté avec les personnes requérantes.

## Principes de base

- L'outil OTOBO est organisé en **files** destinées à structurer les demandes en groupes de spécialistes. Les files sont créées par prestations et non par projets. Le cas du Centre informatique (Ci) sert d'exemple: les files sont basées sur [son catalogue des services](#) (1 service = 1 prestation). Le help desk - hotline fonctionne comme un Single Point Of Contact (SPOC), soit comme le point d'entrée principal pour toutes les demandes adressées au Ci. L'essentiel de ses prestations est décrit dans des SLA (Service Level Agreement) qui sont soumises pour accord aux personnes qui désirent faire appel à ses services. Cette organisation, inspirée de la bibliothèque de bonnes pratiques [ITIL](#), permet de simplifier la communication avec les utilisatrices et utilisateurs, de simplifier

l'attribution d'une demande aux bonnes personnes, de gérer la problématique des absences (continuité de service) et de favoriser un travail d'équipe efficace.

- Le terme **opératrice ou opérateur (agente ou agent)** sont aussi employés) est le nom donné par OTOBO à une personne à même de résoudre un ticket inscrit comme tel dans le logiciel. Toute autre personne disposant d'un compte informatique UNIL a accès à OTOBO à travers l'interface pour les personnes requérantes (ci-après, interface client·e·s).
- Chaque opératrice ou opérateur a accès à une ou plusieurs files qui contiennent les tickets qui lui sont attribués. Chaque élément (mail ou note) ajouté dans un ticket est un **article**. Par défaut, l'opératrice ou opérateur reçoit une notification par courriel lorsqu'un nouvel article est ajouté dans un ticket se trouvant dans une de ses files, pour autant qu'elle ou il ait correctement paramétré [l'abonnement à ses files](#).
- Tout mail envoyé à l'adresse **helpdesk@unil.ch** ou aux adresses relevées par OTOBO, et ne contenant pas la mention d'un ticket et son numéro dans l'objet du message, est transformé automatiquement en ticket. La personne expédiant le mail reçoit normalement une réponse automatique d'ouverture de ticket. Il s'agit généralement du seul mail automatique que cette personne reçoit.
- Tout mail envoyé à une adresse relevée par OTOBO et contenant la mention d'un ticket et son numéro dans l'objet du message, est automatiquement classé dans le ticket existant, peu importe l'adresse à laquelle le mail est envoyé.  
Exemple: Considérons deux adresses mail "A" et "B", relevées par OTOBO. Un mail contenant une mention du ticket et son numéro, reçu de l'adresse "A", et transféré par une personne vers l'adresse "B", classera malgré tout le message dans le ticket existant, lié à l'adresse "A". Dans ce cas de figure, un nouveau ticket ne sera pas créé même si le mail est envoyé à l'adresse "B". Le service gérant l'adresse "B" pourrait donc ne pas recevoir l'information envoyée.
- Les délais de réponse sont propres à chaque entité utilisant l'outil OTOBO. Dans le cas du Centre informatique, il est prévu qu'une première réponse soit donnée à un nouveau ticket dans les **24 heures** (jours ouvrables). La prise en charge par une ou un spécialiste du Centre informatique se fait quant à elle par défaut dans les **5 jours** ouvrables suivant l'ouverture du ticket. Les cas plus longs sont à discuter avec la personne requérante. Un ticket est dit "**escaladé**" s'il n'est pas traité dans les temps.