

# Maintenance du service

## Prochaines maintenances

Date de début	Date de fin prévue	Contenu
---------------	--------------------	---------

## Archives

Date de début	Date de fin	Raison
---------------	-------------	--------

15.05.2026 - 19h

17.05.2026 - 22h

- Maintenance base de données
  - relevé de mail arrêté la nuit, de 19h à 9h
  - durant les journées, relevé à deux heures d'intervalles entre 9h et 19h (9h, 11h, 13h, 15h, 17h, 19h).
  - L'interface web reste accessible, essentiellement pour traiter des urgences s'il y en a.
  - L'accès via API reste possible.
  - 1 arrêt de service complet par jour est prévu (environ 2h)

25 mai 2026: effet collatéral de la maintenance: les articles datant d'avant 2026 ont un problème d'affichage dans la GUI OTOBO. En cas de besoin, le contenu html des articles peut être téléchargé directement (noms de type *file-1-1.html*). Les fichiers seront renommés pour l'année 2025 au cours des prochaines semaines.

23.05.2026 - 9h

25.05.2025 - 22h

- Maintenance base de données
  - relevé de mail arrêté la nuit, de 19h à 9h
  - durant les journées, relevé à deux heures d'intervalles entre 9h et 19h (9h, 11h, 13h, 15h, 17h, 19h).
  - L'interface web reste accessible, essentiellement pour traiter des urgences s'il y en a.
  - L'accès via API reste possible.
  - 1 arrêt de service complet par jour est prévu (environ 2h)

25 mai 2026: effet collatéral de la maintenance: les articles datant d'avant 2026 ont un problème d'affichage dans la GUI OTOBO. En cas de besoin, le contenu html des articles peut être téléchargé directement (noms de type *file-1-1.html*). Les fichiers seront renommés pour l'année 2025 au cours des prochaines semaines.

01.05.2026 - 20h45

01.05.2026 - 21h45

- Mise à jour OTOBO

24.04.2026

24.04.2026

Maintenance MariaDB

15.04.2026

15.04.2026

Modifié titre des notifications de création d'un nouveau ticket + déplacement d'un ticket

22.02.2026 21h45

22.02.2026 22h15

Maintenance MariaDB

## Général

- Mise à jour de sécurité.
- Désactivation de l'affichage de la version d'OTOBO utilisée dans les notifications envoyés par le système.

## Interface agent·e·s

- Uniformisation des champs dynamiques optionnels que l'on peut afficher dans les différentes vues de OTOBO (Vue par file, Tableau de bord, Vue des tickets verrouillés, etc).
- Ajout de la possibilité d'afficher la date de création du ticket dans ces différentes vues.
- Extension du délai de suppression des brouillons de 7 à 30 jours.
- Désactivation du lien entre session et adresse IP.
  - Ceci permet d'éviter une fermeture de session si on change d'interface réseau (lors d'un passage du réseau fixe au WiFi, par exemple)
- Renommage de l'expéditeur des notifications système (nouveau ticket, nouvelle note, etc) de "OTOBO Help desk UNIL" à "Suivi de demandes UNIL (OTOBO)"
- Activation d'ACL sur les vues permettant de créer un ticket ([Phone ticket](#) et [Email ticket](#)).
  - Les champs dynamiques habituels ("No inventaire (ex.: i...) / No série (ex.: s...)", "Contact client (dispo, mobile, email privé, bureau)", etc) n'apparaîtront désormais qu'après avoir choisi une file.

## Interface clientèle

- Affichage par défaut de la date de création du ticket en lieu et place de l'âge du

29 juillet 8h30

29 juillet 12h30

- Mise à jour OTOBO
- Ajout de module de gestion de templates (activation courant août)
- Marquage des mails système (accusé de réception) comme lus par défaut

30 avril 8h30

30 avril 12h30

- Mise à jour des droits d'accès (gestion par groupes AD)

**25 mars 2023 8h30**

**1. Mise à jour de sécurité**

- **Passage à la version 10.1.6.**
- **Impact: pas d'accès à l'interface web et aux API durant la mise à jour**

**2. Mise à jour configuration système (1/2)**

- **Il ne sera plus possible de modifier la priorité d'un ticket depuis l'interface client·e·s. Cela ne sera désormais possible que dans l'interface agent·e·s.**

**3. Mise à jour configuration système (2/2)**

- **Lors de la saisie d'une réponse à un mail reçu, la date réception du mail auquel on répond sera désormais affichée en lieu et place de la date de création du ticket.**

<b>9 mars 2023 18h</b>	<b>9 mars 2023 20h</b>	<b>Mise à jour repoussée</b> <b>Mise à jour de sécurité (passage à OTOBO 10.1.6)</b> <b>Impact: pas d'accès à l'interface web et aux API durant la mise à jour</b>
<b>1er février 2023</b>	<b>2 février 2023</b>	<b>Arrêt du relevé des mails le 1er février à 21h</b> <b>Reprise le 2 février 8h</b> <b>Raison: migration des boîtes mail sur Outlook Online</b>
<b>20 août 2022</b>	<b>20 août 2022</b>	<b>Arrêt du service de suivi de demandes (OTOBO) en raison des travaux sur le NAS de l'UNIL.</b>
<b>21 novembre 2022</b>	<b>21 novembre 2022</b>	<b>Mise à jour notification FR en cas de ticket verrouillé (reprise du titre du ticket et abandon du contenu). Cette notification est uniformisée avec la version GB.</b>
29 juillet 2022	02 août 2022	Migration de OTRS à OTOBO

---

Créé 2022-08-17 13:12:58 UTC par MGi

Mis à jour 2026-05-25 07:16:00 UTC par MGi