

**Par souci de lisibilité, la forme masculine a été choisie dans le texte; néanmoins, les informations concernent les membres des deux sexes.**

## 1. Introduction

Nous distinguons deux types de matériel :

- Matériel privé utilisé dans le réseau HES-SO//Fribourg
  - Ordinateur fixe ou portable administratif (nécessitant uniquement des programmes "standards")
  - Ordinateur fixe ou portable technique (nécessitant des programmes spécifiques d'une école ou d'une filière)
  - Smartphone
  
- Matériel fourni par la HES-SO//Fribourg ("autonome" ou intégrée au domaine)
  - Ordinateur fixe ou portable administratif (nécessitant uniquement des programmes "standards")
  - Ordinateur fixe ou portable technique (nécessitant des programmes spécifiques d'une école ou d'une filière)
  - Téléphone fixe ou mobile, SmartPhone, Jabber

Les règles de support sont différentes en fonction de ces deux types de matériel.

### Matériel privé

Tous les équipements privés sont des outils personnels (BYOD). Il appartient aux collaborateurs de garantir le bon fonctionnement de leurs équipements, gérer le système d'exploitation et leurs applications et d'assurer la sauvegarde de leurs données personnelles. Il appartient également aux collaborateurs de maintenir leur infrastructure privée. (Connexion internet, connexion aux périphériques divers (imprimantes, scanner, disque réseau, ...).

Pour les équipements privés, l'aide du Service Desk ou des répondants IT internes à chaque filière peut être demandée uniquement en cas de problèmes avec l'environnement informatique de la HES-SO//Fribourg.

### **Remarque par rapport au Système d'exploitation**

Les collaborateurs doivent posséder ou se procurer un ordinateur qui réponde aux configurations minimales de leur future école ou filière. Il est nécessaire de s'informer sur [sinfo.hefr.ch](http://sinfo.hefr.ch) ou auprès du Service Desk ou des répondants IT internes à chaque filière sur la configuration minimale conseillée.

L'utilisateur Mac s'expose à une moins bonne intégration et une configuration plus complexe à mettre en œuvre. Si l'installation Windows sur un Mac (avec Boot Camp ou par une virtualisation) devient nécessaire par la suite, c'est au propriétaire du Mac d'en faire l'acquisition et l'installation. Certains logiciels sont disponibles uniquement pour des machines Windows.

### Matériel fourni par la HES-SO//Fribourg

Les ordinateurs fixes ou portables fournis par la HES-SO//Fribourg sont des outils professionnels d'entreprise. Il appartient aux Service Desk ou aux répondants IT internes à chaque filière de garantir le bon fonctionnement de ces équipements. Toutefois il appartient aux collaborateurs d'assurer la sauvegarde de leurs données personnelles. (Données stockées localement sur les ordinateurs ou stockées sur des supports où les sauvegardes ne sont pas garanties).

Les collaborateurs reçoivent du matériel en fonction de leurs besoins métiers. Les besoins métiers sont définis par le supérieur hiérarchique du collaborateur et par les directives des écoles. Le choix final sur le type d'équipement appartient au Service Desk ou aux répondants IT internes à chaque filière.

L'utilisation des équipements est régie par des règles de fonctionnement et de support décrites ci-dessous. Ces définitions permettent de clarifier les conditions de support et d'informer l'utilisateur sur les services auxquels il peut s'attendre de la part du Service Desk ou des répondants IT internes à chaque filière.

## 2. Règles de gestion / obligations

### 2.1. Matériel privé

#### Obligations avant de connecter votre portable (ou n'importe quel autre équipement personnel) au réseau de l'école

Pour protéger l'environnement informatique de la HES-SO//Fribourg et les équipements des autres utilisateurs il est obligatoire:

- **d'appliquer** la dernière mise à jour de votre système d'exploitation et de vos applications.
- **d'installer** un programme antivirus /antispyware et de contrôler régulièrement son fonctionnement. Nous conseillons un simple programme Antivirus (Ex. Microsoft Security Essentials). Les outils du type "Kaspersky-, Norton- et Avast- Internet Security Suite p.ex." peuvent poser des problèmes avec l'environnement HES-SO//Fribourg et sont donc fortement déconseillés. En cas de problèmes avec un antivirus non conseillé, le Service Desk pourra vous demander de le désinstaller et/ou pourra refuser d'effectuer du support. Pour plus d'information sur la sécurité: <https://sinfo.hefr.ch/Pages/poste-de-travail-securite.aspx>
- **de sauvegarder vous-même vos données locales (enregistrées sur votre ordinateur)**. Vous êtes responsables de vos données. Le Service Desk ne pourra pas être tenu responsable en cas de pertes de vos données. Vous devez être en mesure de les restaurer par vos propres moyens en cas de problèmes.
- **d'attester** de respecter les «directives d'utilisation des équipements informatiques » lors de l'initialisation de votre compte AAI.
- **de configurer** votre ordinateur portable selon les informations mises à disposition sur le site <http://sinfo.hefr.ch>.

#### Obligations durant votre emploi à la HES-SO//Fribourg

Pour protéger l'environnement informatique de la HES-SO//Fribourg et les équipements des autres utilisateurs il est obligatoire:

- **d'appliquer** régulièrement les mises à jour de votre système d'exploitation et de vos applications.
- **de mettre à jour et contrôler régulièrement** votre programme antivirus /antispyware.
- **de sauvegarder vous-même vos données locales (enregistrées sur votre ordinateur)** Vous êtes responsables de vos données. Le Service Desk ne pourra pas être tenu responsable en cas de pertes de vos données. Vous devez être en mesure de les restaurer par vos propres moyens en cas de problèmes.
- **de respecter** les «directives d'utilisation des équipements informatiques ».
- **de conserver les réglages de** votre ordinateur portable selon les informations mises à disposition sur le site <http://sinfo.hefr.ch>.
- **de suivre les directives et communications** émises par le Service informatique ou le responsable IT de votre filière.
- **de consulter régulièrement** le site <http://sinfo.hefr.ch>.
- **d'annoncer tout incidents ou problèmes** pouvant avoir des conséquences sur le réseau de la HES-SO//Fribourg.

## 2.2. Matériel fourni par la HES-SO//Fribourg

### Obligations avant de recevoir votre portable (ou n'importe quel autre équipement) au réseau de l'école

- **communiquer** les besoins réels liés au métier.
- **attester** de respecter les « directives d'utilisation des équipements informatiques » lors de l'initialisation de votre compte AAI.
- **consulter** le site <http://sinfo.hefr.ch>.

### Obligations durant votre emploi à la HES-SO//Fribourg

Pour protéger l'environnement informatique de la HES-SO//Fribourg et les équipements des autres utilisateurs il est obligatoire:

#### Machine intégrée au domaine

- **de ne pas entraver** la distribution des mises à jour de votre système d'exploitation et des applications.
- **de contrôler régulièrement** votre programme antivirus /antispysware.
- **de sauvegarder vous-même vos données locales (enregistrées sur votre ordinateur ou tout autre appareils).** Vous êtes responsables de vos données. Le Service Desk ne pourra pas être tenu responsable en cas de pertes de vos données. Vous devez être en mesure de les restaurer par vos propres moyens en cas de problèmes.
- **de respecter** les « directives d'utilisation des équipements informatiques ».
- **de conserver les réglages** de votre ordinateur portable selon les informations mises à disposition sur le site <http://sinfo.hefr.ch> ou selon les instructions du Service Desk ou des responsables IT de votre filière.
- **de suivre les directives et communications** émises par le Service informatique ou le responsable IT de votre filière.
- **de consulter régulièrement** le site <http://sinfo.hefr.ch>.
- **d'annoncer tout incidents ou problèmes** pouvant avoir des conséquences sur le réseau de la HES-SO//Fribourg.

#### Machine autonome

- **d'appliquer** régulièrement les mises à jour de votre système d'exploitation et de vos applications.
- **de mettre à jour et contrôler régulièrement** le programme antivirus /antispysware.
- **de sauvegarder vous-même vos données locales (enregistrées sur votre ordinateur ou tout autres appareils).** Vous êtes responsables de vos données. Le Service Desk ne pourra pas être tenu responsable en cas de pertes de vos données. Vous devez être en mesure de les restaurer par vos propres moyens en cas de problèmes.
- **de respecter** les « directives d'utilisation des équipements informatiques ».
- **de conserver les réglages de** votre ordinateur portable selon les informations mises à disposition sur le site <http://sinfo.hefr.ch>.
- **de suivre les directives et communications** émises par le Service informatique ou le responsable IT de votre filière.
- **de consulter régulièrement** le site <http://sinfo.hefr.ch>.
- **d'annoncer tout incidents ou problèmes** pouvant avoir des conséquences sur le réseau de la HES-SO//Fribourg.

### 3. Services de base assurés par le service informatique de la HES-SO//Fribourg

#### Services de base pour les ordinateurs portables ou fixes (Windows et Mac) privés ou fournis par la HES-SO//Fribourg

L'accès aux services suivants sont garantis par la HES-SO//Fribourg.

- Accès au site <https://sinfo.hefr.ch> sur lequel se trouvent toutes les documentations nécessaires
- Accès au réseau Wifi eduroam
- Accès Internet et Intranet
- Accès au serveur Exchange (messagerie électronique, gestion d'agenda, de contacts et de tâches) par un navigateur ou via Outlook
- Accès aux serveurs fichiers et impression
  - Windows : à l'aide de l'outil Network Companion ou par configuration manuelle
  - Mac : à l'aide de l'outil Network Companion pour les serveurs de fichiers (ou par configuration manuelle) et configuration manuelle pour imprimante
- Accès à la GED
- Accès à distance sécurisé à l'intranet de la HES-SO//Fribourg à l'aide de l'outil VPN AnyConnect
- Accès aux applications de distribution de programmes et OS (SCCM, Typhon Installer)
- Accès aux applications centrales de la HES-SO//Fribourg (timbrage, ...)
- Accès aux solutions Cloud gérées par la HES-SO//Fribourg (Adobe, Office365, ...)

## 4. Prestations de support

### 4.1. Les droits au support pour les ordinateurs portables ou fixes (Windows et Mac) fournis par la HES-SO//Fribourg

- Diagnostic / réparation en collaboration avec le collaborateur en cas de problèmes avec l'environnement informatique de la HES-SO//Fribourg
- Conseils techniques
- Installation de logiciels fournis par les écoles
  - Ordinateur fixe ou portable administratif (nécessitant uniquement des programmes "standards")
    - L'installation des programmes standards (OS, Office, ...) permettant l'accès aux services de base est assurée par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg
    - En cas d'indisponibilité du Service Desk, ce service peut être assuré par répondants IT internes à chaque filière
    - Les réglages spécifiques à une filière ou les installations de programmes supplémentaires sont assurés par les **répondants IT internes** à chaque filière.
  - Ordinateur fixe ou portable technique (nécessitant des programmes spécifiques d'une école ou d'une filière)
    - HEIA, pour les filières architectures, chimies, génie mécanique, génie électrique, informatique et télécom et Ecole technique de la construction, ce service est assuré par les répondants IT internes à chaque filière.
    - HEIA autres filière, HEG, HEDS, HETS, ce service est assuré par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg
- Réparations/Upgrades hardware ou mises à jour ou réinstallations de l'OS et des applications
  - Suit les mêmes principes que le point "Installation de logiciels fournis par les écoles"
- Machine de remplacement selon disponibilité en cas d'urgence (aucune garantie)
  - Ordinateur fixe ou portable administratif (nécessitant uniquement des programmes "standards")
    - Ce service est assuré par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg dans les limites du stock disponible. En cas de besoins récurrents, les écoles/filières doivent disposer de leur propre matériel.
    - En cas d'indisponibilité du Service Desk, ce service peut être assuré par répondants IT internes à chaque filière
  - Ordinateur fixe ou portable technique (nécessitant des programmes spécifiques d'une école ou d'une filière)
    - HEIA, pour les filières architectures, chimies, génie mécanique, génie électrique, informatique et télécom et Ecole technique de la construction, ce service est assuré par les répondants IT internes à chaque filière.
    - HEIA autres filière, HEG, HEDS, HETS, ce service est assuré par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg

## **4.2. Les droits au support pour les ordinateurs portables ou fixes (Windows et Mac) privés**

- Diagnostic / réparation en collaboration avec le collaborateur en cas de problèmes avec l'environnement informatique de la HES-SO//Fribourg
- Conseils techniques
- Installation de logiciels fournis par les écoles
  - Ordinateur fixe ou portable administratif (nécessitant uniquement des programmes "standards")
    - L'installation des programmes standards (OS, Office, ...) permettant l'accès aux services de base est assurée par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg
    - Les réglages spécifiques à une filière ou les installations de programmes supplémentaires sont assurés par les répondants IT internes à chaque filière
    - En cas d'indisponibilité du Service Desk, ce service peut être assuré par les répondants IT internes à chaque filière
  - Ordinateur fixe ou portable technique (nécessitant des programmes spécifiques d'une école ou d'une filière)
    - HEIA, pour les filières architectures, chimies, génie mécanique, génie électrique, informatique et télécom et Ecole technique de la construction, ce service est assuré par les répondants IT internes à chaque filière.
    - HEIA autres filière, HEG, HEDS, HETS, ce service est assuré par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg
- Machine de prêt selon disponibilité en cas d'urgence (aucune garantie, prêt de courte durée, uniquement si travail activité professionnel est impacté)
  - Ordinateur fixe ou portable administratif (nécessitant uniquement des programmes "standards")
    - Ce service est assuré par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg dans les limites du stock disponible. En cas de besoins récurrents, les écoles/filières doivent disposer de leur propre matériel.
    - En cas d'indisponibilité du Service Desk, ce service peut être assuré par répondants IT internes à chaque filière
  - Ordinateur fixe ou portable technique (nécessitant des programmes spécifiques d'une école ou d'une filière)
    - HEIA, pour les filières architectures, chimies, génie mécanique, génie électrique, informatique et télécom et Ecole technique de la construction, ce service est assuré par les répondants IT internes à chaque filière.
    - HEIA autres filière, HEG, HEDS, HETS, ce service est assuré par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg
- Le Service Desk ne fait pas des réparations/Upgrades hardware ou des mises à jour ou réinstallations de l'OS sur les machines privées
  - Pour les machines qui profitent d'une garantie sur site, le Service Desk peut servir comme point de réparation
- **Le Service Desk n'effectue aucun dépannage à domicile**

## 4.3. Les droits au support pour tout autre équipement personnel de communication

### 4.3.1. Tout autre équipement personnel de communication (Tablet, Natel, Smartphone ...) fournis par la HES-SO//Fribourg

- Les obligations mentionnées ci-dessus sont aussi à respecter
- Conseils techniques
- Sous condition que l'OS supporte l'environnement HES-SO//Fribourg, les services de base mentionnées ci-dessus sont aussi à disposition
- Réparations/Upgrades hardware ou mises à jour ou réinstallations de l'OS et des applications métiers
  - HEIA, pour les filières architectures, chimies, génie mécanique, génie électrique, informatique et télécom et Ecole technique de la construction, ce service est assuré par les répondants IT internes à chaque filière.
  - HEIA autres filière, HEG, HEDS, HETS, ce service est assuré par le Service Desk de la HES-SO//Fribourg
- Machine de remplacement selon disponibilité en cas d'urgence (aucune garantie, prêt de courte durée)

### 4.3.2. Tout autre équipement personnel de communication (Tablet, Natel, Smartphone ...) privé

- Les obligations mentionnées ci-dessus sont aussi à respecter
- Conseils techniques
- Sous condition que l'OS supporte l'environnement HES-SO//Fribourg, les services de base mentionnées ci-dessus sont aussi à disposition
- Le support se limite à des documentations mises à disposition sur <http://sinfo.hefr.ch>

**Remarque important pour les OS :** après l'annonce d'une nouvelle version d'un système d'exploitation nous vous conseillons de ne pas l'installer tout de suite. En cas de doutes, nous vous invitons à contacter le Service Desk.