



## Catalogue de service du SNPS

### Gestion des comptes DYNA

Gestion des comptes DYNA	
<b>Descriptif</b> Délivrer un identifiant unique	<b>Public Visé</b> Tout usager de l'Université de Nantes
<b>Périmètre du service</b> Création et transmission de votre identifiant unique Assistance	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande d'incident via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Accéder aux ressources numériques de l'Université de Nantes associées à votre profil utilisateur	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Conditions d'utilisation</b> Etre usager de l'Université de Nantes et avoir signé la charte de l'université de Nantes	

### Accès au réseau

Accès au réseau	
<b>Descriptif</b> Connecter les utilisateurs au réseau de l'Université de Nantes et à Internet	<b>Public Visé</b> Tout usager de l'Université de Nantes et le Personnel
<b>Périmètre du service</b> Fourniture d'une connexion réseau filaire Assistance aux utilisateurs Exploitation du réseau de l'Université de Nantes (cœur de réseau jusqu'à la prise) et des services et serveurs associés avec la DSIN	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande d'incident via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Réussir à se connecter aux ressources numériques de l'Université et disposer d'Internet	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Contraintes d'utilisation</b> Respecter la charte d'utilisation du réseau de l'université de Nantes et la charte du réseau RENATER	<b>Conditions d'utilisation</b> Etre usager de l'Université



## Email

Email	
<b>Descriptif</b> Offrir les outils de consultation d'emails	<b>Public Visé</b> Tout usager de l'Université de Nantes
<b>Périmètre du service</b> Installation d'outil de consultation email (Thunderbird) Fourniture potentiel d'un service de listes de diffusion (sympa.univ-nantes.fr) Paramétrage & assistance (Apple & PC)	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande d'incident via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Disposer d'une adresse email de l'université	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Conditions d'utilisation</b> Etre usager de l'Université de Nantes	

## Stockage de données

Stockage de données	
<b>Descriptif</b> Offrir un espace de stockage de données (samba) individuel ou collectif Sécuriser les données via un second serveur. (BackupPC - sauvegarde de nuit)	<b>Public Visé</b> Tout usager de l'Université de Nantes
<b>Périmètre du service</b> Fourniture d'un service de stockage de données à chaque utilisateur ou communauté d'utilisateurs Garantie de confidentialité et de sécurité (sauvegarde) des données	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande de création d'espace via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Accéder à ses données depuis son poste de travail Universitaire. Accéder à ses données en nomade Etre en mesure de récupérer ses données en cas de mauvaise manipulation.	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Contraintes d'utilisation</b> Mode dégradé (voir suspendu) lors de la maintenance du service (Hébergement Datacenter de l'Université de Nantes)	<b>Conditions d'utilisation</b> Etre usager de l'Université de Nantes



## Téléphonie (ToIP)

Téléphonie (ToIP)	
<b>Descriptif</b> Participer au déploiement de la ToIP gérer les services de téléphonie de l'Université de Nantes	<b>Public Visé</b> Personnels administratifs, enseignants-chercheurs de l'Université
<b>Périmètre du service</b> Attribution d'un numéro de poste via la DSIN Branchement physique du poste	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande d'incident via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Disposer d'un poste téléphonique ToIP fonctionnel	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Contraintes d'utilisation</b> Mode dégradé en cas de maintenance du service (DSIN)	<b>Conditions d'utilisation</b> Disposer d'un poste téléphonique ToIP

## Cluster de calcul

Cluster de calcul	
<b>Descriptif</b> Aide au calcul scientifique via la PF-BiRD Conseil et interfaçage avec la PF-BiRD	<b>Public Visé</b> Chercheurs de l'Université de Nantes et de ses tutelles (INSERM CHU CNRS INRA...)
<b>Périmètre du service</b> Conseil sur les configurations matérielles Hébergement et installation dans le Datacenter de l'université de Nantes	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande de conseil via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a> ou <b>Responsable PF-BiRD</b> Richard REDON 02 28 08 01 41 <b>Coordinatrice</b> Audrey BIHOUEE 0228080055
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Offrir des services de calculs aux chercheurs	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a> ou <b>Responsable PF-BiRD</b> Richard REDON 02 28 08 01 41 <b>Coordinatrice</b> Audrey BIHOUEE 0228080055
<b>Contraintes d'utilisation</b> Mode dégradé (voir suspendu) lors de la maintenance du cluster	<b>Conditions d'utilisation</b> Pour obtenir un accès, le chercheur en fera la demande auprès de la PF-BiRD.



## Poste de travail

Poste de travail	
<b>Descriptif</b> Réaliser des devis Réceptionner, installer et maintenir des postes de travail	<b>Public Visé</b> Tout usager de l'Université de Nantes (personnel administratif, technique, enseignant chercheur)
<b>Périmètre du service</b> Création de devis dans le cadre des marchés publics Installation matériel & logiciel des postes (Apple ou PC)	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande d'incident via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Disposer d'une connexion au réseau universitaire & à internet via Firefox Accéder à vos documents hébergés sur les serveurs Cronos. Accéder à votre messagerie Thunderbird et pouvoir communiquer Accéder aux applications bureautiques, métiers et aux outils d'assistance	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Conditions d'utilisation</b> Etre usager de l'Université de Nantes	

## Assistance utilisateurs

Assistance utilisateurs	
<b>Descriptif</b> Proposer une assistance via une intervention des équipes du SNPS	<b>Public Visé</b> Tout usager de l'Université (personnel administratif, technique, enseignant, chercheurs ou étudiant)
<b>Périmètre du service</b> Support sur le dépannage de votre poste informatique professionnel Support sur l'ensemble des outils numériques mis à disposition par l'Université Support sur les logiciels applicatifs Support sur la commande de logiciels Support sur la commande de matériels informatiques	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande d'incident via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Réactivité du SNPS dans la résolution pour : - assistance matériel - assistance logicielle - conseil pour l'achat d'équipements informatiques	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Contraintes d'utilisation</b> Disposer d'un matériel informatique permettant de déposer une demande sur le gestionnaire de ticket Disposer d'un accès Intranet	<b>Conditions d'utilisation</b> Etre usager de l'Université



## Service hébergement web

Cluster de calcul	
<b>Descriptif</b> Hébergement de service de base LAMP en complément du KSUP de l'université	<b>Public Visé</b> Tout usager de l'Université
<b>Périmètre du service</b> Conseil sur les solutions techniques Accompagnement à l'installation Hébergement sur un invité dans le Datacenter	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande de conseil via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Offrir des services web (site hors ksups ftp application métiers ...) aux usagers du site	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Contraintes d'utilisation</b> Mode dégradé (voir suspendu) lors de la maintenance serveur ou du Datacenter	<b>Conditions d'utilisation</b> Etre usager de l'Université de Nantes Avoir établi que la solution KSUP mise en place par l'Université ne convient pas

## Accès au réseau Wifi

Accès au réseau Wifi	
<b>Descriptif</b> Connecter les utilisateurs au réseau wifi de l'Université de Nantes et à eduroam	<b>Public Visé</b> Tout usager de l'Université de Nantes et les personnels invités
<b>Périmètre du service</b> Fournir un accès wifi Assistance aux utilisateurs Exploitation du réseau wifi de l'Université de Nantes avec la DSIN	<b>Engagements / Niveaux de service</b> Prise en charge de la demande d'incident via l'outil de gestion de ticket : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Indicateurs de mesure &amp; qualité</b> Réussir à se connecter au réseau wifi de l'université de Nantes et obtenir un accès internet	<b>Contacts</b> : <a href="https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/">https://rt.univ-nantes.fr/php/snps/</a>
<b>Contraintes d'utilisation</b> Respecter la charte d'utilisation du réseau de l'université de Nantes et la charte du réseau RENATER	<b>Conditions d'utilisation</b> Etre usager de l'Université