

Roland Graf

Diplôme IFAGE de technicien en Informatique

# Helpdesk et Charte NOVITAS

- Helpdesk
- Charte

# NOVITAS

## HelpDesk

### Objectif

Présenter clairement les devoirs et les attentes bilatérales entre les utilisateurs du service helpdesk et le département ICT afin de traiter et de résoudre les rapports d'incidents et les demandes de support de manière efficace.

### Information à Fournir

Dès que vous soumettez une demande d'intervention, assurez-vous que vous avez complété cette dernière avec les informations suivantes :

- Votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse email
- Votre emplacement
- Une description détaillée de votre demande

### Réception d'informations

Dès que votre demande d'intervention a été enregistrée, vous allez recevoir un email contenant les informations suivantes :

- Le numéro de référence (ticket) - un numéro unique servant de référence à votre demande
- Le même jour :
  - Le niveau de priorité attribué à votre ticket
  - Le nom du technicien IT qui prend en charge votre demande

De plus, vous serez tenu au courant de façon verbale et/ou écrite sur l'évolution de votre demande (ticket) jusqu'à sa complète résolution.

### Contacteur le Helpdesk

Pour les demandes d'intervention *urgentes* sont concernés les cas qui ont un **impact immédiat et sérieux** sur les activités ou sur un grand nombre d'utilisateurs :

- Support Technique :
  - En interne: 022 748 5715
  - Mobile : 079 345 64 64

Pour les demandes d'intervention *non-urgentes* - sont concernés les cas où la résolution peut être planifiée et entrée sur une liste d'attente :

- Support Technique :
  - Email : [helpdesk@novitas.ch](mailto:helpdesk@novitas.ch)
  - Web : <https://my.novitas.ch/ict/helpdesk>

**Aux heures d'ouverture sans interruption de 7h30 à 16h30.** Les incidents et demandes formulés en dehors de ces horaires (email ou web seulement) seront traités le jour ouvrable suivant.

### ***Insatisfaction***

A tout moment, si vous sentez que votre demande ne progresse pas suivant échelle de priorités, nous vous demandons de bien vouloir contacter le ICT Support Manager de NOVATIS au [helpdesk.escalate@novitas.ch](mailto:helpdesk.escalate@novitas.ch).

### ***Vos Réactions***

Comme toujours, vos commentaires ou suggestions sont bienvenus. Aidez-nous à améliorer et à rendre notre helpdesk plus efficace en nous envoyant vos remarques au [helpdesk.feedback@novitas.ch](mailto:helpdesk.feedback@novitas.ch).

# NOVITAS

## CHARTE

### Introduction

NOVITAS a requis l'entreprise GO FOR IT pour qu'elle définisse une politique relative à l'utilisation du courrier électronique et d'internet. Cette politique a été établie après consultation du personnel. Les champs couverts par cette charte sont les suivants.

- Accès réseau et utilisation
- Accès et utilisation du courriel
- Conformité et infraction

### Accès réseau et utilisation

1. Les employés pour lesquels NOVITAS met à disposition un accès aux équipements informatiques, aux ressources en réseau, à des comptes de messagerie électronique et à Internet doivent savoir que ces services leur sont fournis pour exécuter le travail dont ils sont chargés. Ces équipements sont destinés au bon fonctionnement de NOVITAS, les employés ont la responsabilité de les utiliser de manière professionnelle, éthique et légale. Ils sont priés de prendre les mesures raisonnables et nécessaires pour sauvegarder l'intégrité opérationnelle des systèmes.
2. Les employés utilisant ces installations pour des communications personnelles sont priés de le faire dans des limites raisonnables, tant en fréquence qu'en durée. L'utilisation de ces installations ne doit en aucun cas se faire au détriment du travail ou de NOVITAS.
3. L'accès aux ordinateurs de NOVITAS, aux ressources internet et aux comptes de messagerie électronique est fourni par NOVITAS. Les employés doivent savoir qu'il ne peut leur être garanti que leur utilisation soit nécessairement sécurisée et privée. L'accès à Internet via des périphériques informatiques et/ou des services réseau fournis par NOVITAS ne peut pas non plus être considéré ou garanti comme étant sécurisé ou privé.
4. Le plus grand soin doit être apporté pour éviter l'accès à des contenus de sites web notoirement offensants ou répréhensibles. Sont interdites les communications illégales, contraires à l'éthique, falsifiées, diffamatoires, irresponsables ou assimilables à du harcèlement.
5. NOVITAS se réserve le droit de bloquer l'accès à tout site internet ou autre ressource en tout temps et sans préavis si cela s'avère être dans l'intérêt de l'entreprise. Les employés désirant accéder à un site bloqué peuvent déposer une demande au département IT.

## 6. Les utilisateurs s'engagent à respecter le code d'utilisation suivant :

- Accepter leur pleine responsabilité quant à l'utilisation de leurs comptes et au bon emploi des ressources informatiques qui leur sont allouées.
- Utiliser uniquement les comptes qui leur sont alloués ou explicitement délégués.
- Protéger en tout temps la confidentialité de leur mot de passe et de leurs codes d'accès. Pour se faire utiliser pour son compte Windows et son compte mail un mot de passe fort. C.-à-d. la taille d'un mot de passe doit être d'au moins 6 caractères non signifiants, composés de lettres majuscules, minuscules, de chiffres et si possible de caractères spéciaux
- Changer leur mot de passe de façon régulière et en particulier en cas de doute sur la préservation de sa confidentialité.
- Eviter, même pour un court instant, de quitter leur poste de travail sans fermer leur session.
- Se conformer à toutes les lois et licences applicables en matière de droits d'auteur. Le réseau de NOVITAS ne peut être utilisé qu'à des fins légales et uniquement pour accéder aux systèmes, logiciels et données que l'utilisateur est autorisé à utiliser. Est interdit le partage d'accès à un logiciel ou à tout autre matériel protégé par des droits d'auteur.
- Respecter les conditions d'utilisation d'un logiciel donné. Les utilisateurs doivent s'abstenir de copier des logiciels à des fins commerciales, conformément aux dispositions légales.
- Nous définirons bientôt le périmètre d'utilisation des réseaux sociaux pour chaque fonction dans l'entreprise en attendant nous vous demandons des les utiliser avec discernement.

### Les utilisateurs s'engagent à ne jamais:

- Prêter leur compte à une tierce personne.
- Communiquer leurs mots de passe à une tierce personne.
- Obtenir, utiliser ou révéler les détails de connexion d'un autre utilisateur.
- Utiliser des support de stockage venant de l'extérieure → clef USB, DD externe etc..
- Modifier ou effacer toute donnée sans l'accord de la ou des personnes responsables de ces données.
- Transmettre, publier ou stocker du matériel de nature obscène ou pornographique ou tout autre matériel tombant sous le coup de la loi ou d'autres règlements.
- Intercepter ou tenter d'intercepter une communication sur le réseau qui ne leur est pas adressée .
- Interrompre ou tenter d'interrompre l'utilisation de ressources informatiques.
- Héberger tout élément déguisé dans l'intention de 'hameçonner'.
- Introduire tout type de matériel de réseau fixe ou sans fil, y compris mais ne se limitant pas aux commutateurs, routeurs, concentrateurs et cartes réseau .
- Offrir des services réseau à partir des ordinateurs de l'entreprise (par exemple, HTTP, Peer-to-Peer, DHCP, DNS, FTP, IRC, NNTP, POP3, SMTP, Telnet, WINS et autres).
- Introduire des services ou des applications consommant trop de bande passante ou qui inhibent ou interfèrent avec l'utilisation du réseau.
- Tenter de contourner le pare-feu de l'entreprise ou tout autre dispositif mis en place par les administrateurs du réseau pour protéger la sécurité du réseau.
- Modifier ou étendre les services du réseau ou du câblage dans quelque but que ce soit.
- Introduire ou utiliser sur les ordinateurs tout moyen de pirater des mots de passe.
- Utiliser des privilèges auxquels ils ne sont pas autorisés.

- Tenter d'accéder à des données privées appartenant à un autre utilisateur sans son autorisation.
- Accéder sur internet à des pages dont le contenu offensant relève des catégories suivantes sans que cette liste soit exhaustive:
  - Sexualité explicite ou pornographie.
  - Sites appelant à la haine ou au racisme .
  - Jeu de hasard.
  - Négociations de titres .
  - Armes
  - Sites « clandestins » ou similaires véhiculant des logiciels malveillants ou des instructions visant à compromettre la sécurité informatique.

### Accès et utilisation du courriel

Sauf lorsqu'il en va de l'intérêt de NOVITAS, les comptes de messagerie électronique du personnel quittant l'entreprise sont désactivés et supprimés après 30 jours.

#### **7. Les utilisateurs s'engagent à accepter et respecter le code d'utilisation suivant:**

- Prendre connaissance de leurs courriels régulièrement lorsqu'ils ont facilement accès à un ordinateur et que le mode de communication par courrier électronique est le seul moyen utilisé pour correspondre avec l'ensemble du personnel d'une section particulière de NOVITAS .
- Se soumettre aux règles de courtoisie communément acceptées en :
  - Essayant, chaque fois que cela est possible, de réduire la charge que représente la lecture de courriels en n'adressant des copies qu'aux seuls destinataires qui en ont réellement besoin.
  - Evitant d'envoyer des copies d'un courriel contenant des critiques d'autrui à un grand nombre de destinataires.
  - Evitant, chaque fois que cela est possible, la distribution de données électroniques volumineuses qui saturent inutilement les boîtes des utilisateurs.
  - Se souvenant qu'une communication plus directe que le courriel est souvent bien plus efficace.

#### **Les utilisateurs s'engagent à ne jamais:**

- Envoyer des courriels en utilisant le compte d'un autre utilisateur.
- Tenter de dissimuler leur identité lorsqu'ils envoient des courriels.
- Envoyer sciemment une pièce jointe qui contienne un virus, un ver ou un code malveillant.
- Envoyer des courriels du type de ceux figurant sur la liste des contenus internet choquants répertoriée ci-dessus, et, en outre ceux contenant :
  - Des sollicitations de nature caritative, à l'exception des projets initiés par l'entreprise
  - Des jeux.
  - Du matériel de propagande politique.
  - Des appâts commerciaux.

**Conformité et infraction**

8. L'utilisation du réseau de NOVATIS implique que l'utilisateur consent à ce que le département IT suive ces activités, le trafic et les données dans le but de s'assurer de leur conformité avec le présent texte.
9. Si NOVATIS suspecte une violation du code de conduite, NOVATIS se réserve le droit de retirer tout matériel ou ressource informatique et de suspendre l'accès à un compte ou à un service.
10. Les violations de la charte, les plaintes concernant de telles violations et toute mesure disciplinaire envers les utilisateurs sont régies par les lois et règlements en vigueur, le contrat de travail individuel et par la Loi fédérale sur la protection des données.

Genève le : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_