

SECTION ENSEIGNEMENT/RECHERCHE (SER)

Tâches et responsabilités principales

La section "Support à l'enseignement et à la recherche" a comme tâches et responsabilités principales d'assurer, auprès de l'ensemble des clientèles de l'École, le support technique dans l'utilisation de l'informatique et de faire la gestion et le suivi des problèmes ou des requêtes de services soumis par les utilisateurs. Elle doit coordonner la gestion de la formation de la clientèle du SI envers les produits et les services offerts ainsi que la gestion des contenus et des moyens de communication des informations à cette clientèle. Elle doit développer et maintenir l'expertise du SI dans le domaine des applications scientifiques, et fournir les services-conseils destinés à ces clientèles. La section assure également la gestion et le support des laboratoires d'informatique destinés à l'enseignement, ainsi que la gestion des licences de sites pour les logiciels. Finalement, la section est responsable de l'entretien et de la réparation des matériels.

Tâches et responsabilités spécifiques

Installer et maintenir les composantes matérielles ainsi que les logiciels de base et les logiciels d'application scientifiques sur les ordinateurs (clients et serveurs) des départements fonctionnant dans l'environnement UNIX.

- ☞ Planifier, coordonner et/ou réaliser les activités relatives à la mise en place, à la maintenance et au support des laboratoires d'informatique destinés à l'enseignement:
 - recenser auprès de l'ensemble des professeurs leurs besoins, logiciels et matériels, en matière d'utilisation des laboratoires;
 - élaborer et proposer, sur une base annuelle ou trimestrielle, un plan de travail, un budget d'investissement et un plan d'utilisation des laboratoires;
 - installer les composantes matérielles ainsi que les logiciels de base et les logiciels d'application sur les ordinateurs (clients et serveurs) des laboratoires fonctionnant dans l'environnement micro et dans l'environnement UNIX;
 - assurer le support technique de 1er niveau auprès des utilisateurs des laboratoires en prenant en charge et en faisant le suivi des problèmes et des requêtes soumis dans le cadre de la procédure de gestion des problèmes et des requêtes;
 - planifier l'horaire d'ouverture des laboratoires, embaucher et gérer l'horaire des dépanneurs et des surveillants en conséquence.

Développer et maintenir l'expertise technique du SI concernant les logiciels d'application scientifique fonctionnant dans l'environnement UNIX:

- ☞ les logiciels d'application scientifique sont tous les logiciels à caractère scientifique utilisés dans le cadre de l'enseignement et/ou de la recherche;
- ☞ suivre le développement technologique relatif aux logiciels d'application scientifique;
- ☞ en collaboration avec les autres sections du SI, évaluer les besoins de l'École en matière de logiciels d'application scientifique, élaborer et proposer un plan de travail annuel et en faire le suivi;
- ☞ réaliser les analyses et les études du SI relatives au choix, à l'évaluation et au fonctionnement des logiciels d'application scientifique;
- ☞ assurer le transfert technologique et la formation nécessaires aux personnes des autres sections du SI pour l'accomplissement de leur travail.

Planifier et réaliser les activités relatives à l'acquisition de licences de sites pour les logiciels de base et les logiciels d'application scientifiques:

- ✍ recenser auprès des différentes clientèles du SI leurs besoins en matière de logiciels de base et de logiciels d'application, élaborer et proposer un plan de travail et en faire le suivi;
- ✍ négocier, pour les logiciels identifiés, les licences de sites et en faire l'acquisition;
- ✍ faire la gestion opérationnelle (qui, combien, distribution, etc.) de ces licences.

Planifier, coordonner et/ou réaliser les activités de formation relatives aux produits et aux services du SI:

- ✍ les activités de formation sont:
 - les cours,
 - les séminaires;
- ✍ coordonner et/ou réaliser les activités de formation.

Planifier, mettre en place et coordonner les rencontres des groupes d'utilisateurs:

- ✍ établir, en collaboration avec les autres sections du SI, les ordres du jour, convoquer les rencontres, rédiger les comptes rendus et assurer les suivis des rencontres des groupes d'utilisateurs;
- ✍ s'assurer de la présence des experts sur les points d'ordre technique.

En collaboration avec les autres sections, proposer les services à être mis en place par le SI et documenter les politiques de services à la clientèle du SI:

- ✍ élaborer et proposer les niveaux de services pour l'ensemble des services rendus par le SI à sa clientèle;
- ✍ documenter les politiques de services à la clientèle du SI et les faire connaître à l'ensemble de l'École;
- ✍ élaborer, proposer et mettre en place les mécanismes permettant de faire le suivi des niveaux des services rendus.

En fonction des politiques de services en vigueur, élaborer, proposer, mettre en place et assurer le suivi des ententes particulières de services de support entre le SI et les départements et les services.

Conseiller, selon les politiques, les normes et les standards en vigueur, tous les utilisateurs de l'École sur le choix et l'utilisation des matériels informatiques, ainsi que sur le choix et l'utilisation des logiciels de base et des logiciels d'application scientifiques.