

# Compte-rendu de la réunion du 14 mai 2007

Laurent Duflot

16 mai 2007

Les transparents de la réunion sont sur indico:

<http://indico.lal.in2p3.fr/conferenceDisplay.py?confId=216>

## 1 Retour sur les actions suite à la première réunion.

### 1.1 Imprimantes

Voici la liste réactualisée (après consultation par courrier électronique) des problèmes:

- Les imprimantes “heavy duty” HP8100 (paprika, etc...) semblent en fin de vie, elles ont du mal à imprimer les gros fichiers par manque de mémoire et causent des problèmes pour imprimer deux pages sur une.
- Il est souhaitable d’avoir une imprimante A0 d’accès facile.
- Les personnes ayant installé Linux sur leur poste de travail rencontrent souvent des problèmes d’impression. Il est souhaité pouvoir accéder aux queues via les outils standards comme lpq.
- Gestion des déchets papier et récupération des imprimantes.

La situation va évoluer assez rapidement. Suite au nouveau marché “université”, des copieurs vont être changés. S’il est possible de les connecter au réseau, ils pourraient servir d’imprimante. Le remplacement de popart est prévu ainsi que l’achat d’une imprimante/scanner au Secrétariat Scientifique. Le remplacement des imprimantes “heavy duty” est à budgétiser pour 2008. Le coût d’une imprimante A0 est à étudier.

## 1.2 Réseau

La qualité du réseau (filaire et sans fil) est jugée mauvaise au bât. 208 ainsi qu'au bout du couloir du premier étage du bât. 200. L'installation du sans fil à l'atelier du bât. 200 est souhaitée. Il est contraignant d'avoir à déclarer les adresses MAC des portables de nos visiteurs afin qu'ils aient accès au réseau "LALWaveLAN".

La discussion porte sur la meilleure façon de faire évoluer le réseau au bâtiment 208, situation qui dure depuis des années. Une solution réclamant moins de travaux d'infrastructure est de développer le sans fil. Malheureusement, la nature du bâtiment (murs en béton armé) est un obstacle au déploiement de cette solution, à moins que des matériels plus récents permettent de surmonter cette difficulté. Pour la refonte du réseau filaire, le coût estimé lors de la réunion serait de l'ordre de 100-150 euros par poste. Le coût total pour le bât. 208 semble raisonnable et Laurent Dufлот est chargé de convaincre la direction de planifier ces travaux.

## 1.3 Forum utilisateurs de l'informatique

Le forum est en cours de réalisation.

## 2 Postes de travail

Michel Jouvin présente le support des postes de travail, voir sa présentation disponible sur indico pour plus de détails. Les trois environnements supportés sont Windows, Linux et Mac OS selon les modalités décrites ci-dessous:

	Windows	Linux	Mac OS
installation	réinstall. par SI	réinstall. (Quattor)	SI
support	SI	communauté	SI + communauté
misés à jour	critiques	critiques	

Un utilisateur peut obtenir le compte d'administration pour sa machine si nécessaire mais le compte utilisateur lui-même ne doit pas avoir de privilèges particuliers. Les mises à jour automatiques concernent les problèmes de sécurité, les autres sont optionnelles (peut évoluer pour Linux).

Deux points ressortent de la discussion:

- Création de catégories Windows, Linux et Mac OS dans le forum.
- Il serait utile de définir des saveurs spécifiques des installations pour des groupes d'utilisateurs. Bernadette Leloup souhaite qu'une configuration Mac-physicien soit définie.

### 3 Support utilisateur

Voir la présentation de Michel Jouvin disponible sur indico pour les détails.

Il est proposé de faire évoluer support@lal vers un gestionnaire de ticket comme c'est déjà le cas pour support.grid@lal ainsi que de développer la documentation et les FAQ sur

<http://support.lal.in2p3.fr/>

Ces propositions sont accueillies favorablement (si le système reste simple et assez convivial). La discussion porte surtout sur les demandes non résolues ou non suivies d'effet. Il semble que les questions urgentes ou pouvant être rapidement résolues sont traitées diligemment mais que parfois les sujets demandant plus d'investigations peuvent "disparaître du radar". Les utilisateurs sont invités à relancer le support si un problème n'est pas résolu. Un pré-étiquetage des problèmes pourrait aussi améliorer l'efficacité du support.

### 4 Actions à mener

- Suivi achats liés aux imprimantes.
- Mise à jour réseau filaire bât. 208.
- Définition configuration Mac-physicien.