

Procédure en cas de panne du système Alma

	QUESTION / PANNE		DIAGNOSTIC / ACTION	REMARQUES
	Je rencontre un problème avec Alma		Suivez les différentes étapes ci-dessous	
A1	La panne est-elle signalée dans une des pages présentant l'état des services ? https://dis.unige.ch/accueil/vues/etats https://slsp.atlassian.net/wiki/spaces/PSI/overview https://status.exlibrisgroup.com/system_status (EMEA / Platform EU03)	<i>Oui</i>	Attendez la résolution du problème. Pour le travail au guichet de prêt, passez à l'étape C1	Accès professionnel requis
		<i>Non</i>	Passez à l'étape A2	
A2	Alma fonctionne-t-il correctement sur les postes de mes collègues ?	<i>Oui</i>	Le problème est spécifique à votre poste de travail. Passez à l'étape B1	
		<i>Non</i>	Le problème est général. Passez à l'étape A3	En cas de suspicion d'un problème touchant l'ensemble des postes VDI, passez à l'étape B2
A3	La connexion Internet permet-elle d'atteindre un site externe à l'Université ? Par ex.: https://www.switch.ch	<i>Oui</i>	Le problème concerne Alma. Passez à l'étape A4	
		<i>Non</i>	Il s'agit d'un problème de connectivité réseau. Passez à l'étape B2	
A4	Est-il possible de se connecter à Alma au moyen du lien https://slsp-unige.alma.exlibrisgroup.com/SAML/idpCode/isis ou https://www.unige.ch/biblio/alma-secours ?	<i>Oui</i>	Si c'est encore nécessaire, passez à l'étape B1	
		<i>Non</i>	Il s'agit d'un problème de connectivité réseau. Passez à l'étape B2	

	CONTACTS	MODALITES			REMARQUES		
B1	Contactez le Service de coordination de la DIS (CODIS)	Quand ?	Du lundi au vendredi			Le week-end, passez à l'étape C1	
		Comment ?	Envoyez de préférence un message à alerte-dis@unige.ch (en précisant le module concerné) ou appelez un-e collègue de la coordination : <table><tr><td>97180 G. Segev lundi- vendredi</td><td>97294 F. Walther lundi- vendredi</td><td>97115 P. Iriarte lundi- vendredi</td></tr></table>			97180 G. Segev lundi- vendredi	97294 F. Walther lundi- vendredi
97180 G. Segev lundi- vendredi	97294 F. Walther lundi- vendredi	97115 P. Iriarte lundi- vendredi					
B2	Contactez le Centre d'accueil des demandes de l'UNIGE (CAD)	Quand ?	Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 pour les tickets de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h00 par téléphone (hors jours fériés)			Pour faciliter le dépannage, veuillez si possible fournir des indications précises sur la nature du problème que vous rencontrez.	
		Comment ?	Via un ticket : https://dw.unige.ch/ (votre identifiant ISIs sera requis) ou par téléphone : (022 37) 97000				

	PROCEDURE DE PRET EN CAS DE PANNE D'ALMA
C1	Cette procédure présente l'utilisation de l'utilitaire de secours pour enregistrer les prêts : https://www.unige.ch/biblio_info/index.php/download_file/view/1716/328/ <i>Les transactions de retour ne sont pas effectuées depuis cet utilitaire ; les livres doivent être déposés sur un chariot et les retours enregistrés directement dans Alma une fois la panne terminée.</i>