
CERTIFICAT DE TRAVAIL

Par la présente, nous certifions que M. Sébastien Moraz, né le 16 mai 2002, a effectué un stage du 1^{er} février 2022 au 31 janvier 2023 au sein de l'équipe du Service Desk SI de la Direction des Systèmes d'Information de l'EPFL.

Le Service Desk SI gère tous les aspects de support utilisateurs concernant les services informatiques et services centraux de l'EPFL. La gestion des demandes est assurée via ServiceNow et l'utilisation de procédures prédéfinies.

Dans le cadre de son stage, M. Moraz a pleinement contribué au support aux utilisateurs et aux tâches inhérentes au service. Intégré au sein de l'Helpdesk Poséidon, les missions de M. Moraz consistaient à :

- Fournir un support informatique tant logiciel (tout système d'exploitation) que matériel pour les portables des étudiants et collaborateurs des écoles participantes.
- Prodiguier des conseils relatifs à l'achat des portables.
- Récupération de données professionnelles dans le cadre des prestations Poséidon.
- Rédaction et révision d'articles de base de connaissance concernant les outils utilisés en interne pour le dépannage et la récupération de données
- Formation CS50 Introduction to Python.
- Mise à niveau d'un serveur Windows Server 2012 vers Windows Server 2022 gérant les déploiements avec Microsoft Deployment Toolkit.
- Remise à niveau des mac mini pour l'affichage de performance (monitoring) ServiceNow.
- Mise à jour du script pour le traitement et suivi des chats du Service Desk à l'aide d'une API sur ServiceNow.
- Debug et participation au comité du planning.
- Supervision et aide avec service 1234 (question, changement KB, gestion guichet).

M. Moraz nous a rejoint avec un bon bagage théorique et pratique. Il a fait preuve d'une grande capacité d'assimilation, de précision dans l'exécution des travaux et a pu s'acquitter de tâches complexes. Par ailleurs, il a été très apprécié pour ses qualités professionnelles et humaines, aussi bien par nos utilisateurs que par ses collègues et supérieurs.

Son stage terminé, M. Moraz nous quitte ce jour, libre de tout engagement envers l'EPFL, hormis celui lié au secret professionnel. Nous le remercions pour le travail accompli au sein du Service Desk SI, travail qui nous a toujours donné pleine et entière satisfaction.

Nous lui souhaitons plein succès pour la suite de sa carrière et nous le recommandons vivement à ses futurs employeurs.



Yves Eickelberg
Chef de groupe ITOP-SDESK

Lausanne, le 31 janvier 2023