

# Support informatique

 Le Centre de services offre à la communauté de l'assistance technique sur le matériel informatique et les logiciels standardisés.

Les plateformes standardisées sont Microsoft Windows Professionel et Apple macOS.

Les équipements standardisés sont supportés pendant une période pouvant aller jusqu'à cinq ans sur les points suivants :

- Réparation, installation et configuration sur place;
- Application des correctifs nécessaires au bon fonctionnement du matériel et des logiciels standardisés;
- Installation, configuration et soutien technique sur les logiciels standardisés installés sur des appareils informatiques inventoriés UQAM.

## Liste des produits standardisés

 Un produit standardisé peut sans doute répondre aux caractéristiques techniques recherchées. Nous vous invitons à remplir la requête [Conseils pour l'acquisition d'équipement bureautique](#) si vous désirez qu'un membre de l'équipe du Centre de services vous accompagne dans le choix de votre équipement.

Le Centre de services assure l'assistance technique et le dépannage que sur les produits standardisés. Vous devrez assumer la responsabilité et les frais de réparation d'un produit non standardisé auprès du fournisseur.

	CIARA	(Toshiba)	(Dell)	(HP)	(Lenovo)
Ordinateurs de table Bureautiques	Série Horizon Série Astro	Aucun produit offert	Optiplex 50xx MT, SFF Optiplex 70xx MT, SFF	EliteDesk 800 Gx MT, SFF ProDesk 600 Gx MT, SFF	M80T MT M80S SFF M920T
Ordinateurs de table Scientifiques (sur mesure)	Série Horizon	Aucun produit offert	Optiplex 50xx MT, SFF Optiplex 70xx MT, SFF	EliteDesk 800 Gx Tour	M80T MT M80S SFF M920T
Ordinateurs de table « tout-en-un »	Aucun produit offert	Aucun produit offert	Optiplex 54xx AIO 23.8" Optiplex 74xx AIO 23.8"	EliteOne 800 Gx	M920T/Z
Moniteurs	Philips Série B,P et E 22" à 32"	Aucun produit offert	Série P et U 22" à 32" Garantie du fabricant	Série P et Z 22" à 32" Garantie du fabricant	Série E et T 22" à 32" Garantie du fabricant
Ordinateurs portables	Aucun produit offert	Série Tecra	Série Latitude 34xx 14" Série Latitude 35xx 15.6" Série Latitude 54xx 14" Série Latitude 55xx 15.6"	ProBook 840 Gx ProBook 850 Gx	ThinkPad T14 ThinkPad T15
Ordinateurs portables ultralégers	Aucun produit offert	Série Tecra Série Portégé	Latitude 53xx 13"	EliteBook 840 Gx EliteBook 850 Gx	X1 Carbon
Ordinateurs portables hybrides	Aucun produit offert	Série Portégé	Latitude 53xx 2-in-1 13.3"	EliteBook X360 Gx	L13 Yoga

### AppleCare obligatoire

Pour bénéficier du support matériel offert par le Centre de services, les appareils Apple doivent être couverts par la garantie prolongée AppleCare.

	Apple
--	-------

Ordinateurs de table	Mac mini Mac Studio
Ordinateurs de table « tout-en-un »	iMac
Moniteurs	Studio Display Pro Display XDR Garantie du fabricant
Ordinateurs portables	MacBook MacBook Pro
Ordinateurs portables ultralégers	MacBook Air

## Services offerts

 La liste complète des services offerts peut être consultée sur le site WEB des Services informatiques au lien <https://servicesinformatiques.uqam.ca/services-offerts/>.

 En plaçant une demande de service pour votre équipement personnel, vous autorisez le Centre de services à effectuer les actions nécessaires pour répondre à votre demande. À cette fin, vous confirmer les points suivants :

- Vous certifiez être le propriétaire du matériel et des logiciels qui font l'objet de votre demande. Dans le cas où vous ne seriez pas l'unique propriétaire de cet équipement informatique, vous certifiez avoir reçu l'accord préalable du propriétaire concerné et vous vous portez garant qu'aucune réclamation ou plainte ne sera élevée contre l'Université ou le technicien du Centre de services du fait des actions entreprises sur ce matériel à votre demande.
- Vous prenez acte du fait que les actions effectuées par le technicien du Centre de services peuvent avoir des impacts sur le système, les logiciels ou les données qui y sont présents sans que le technicien ne puisse en être tenu responsable.
- Vous acceptez que le service de soutien du Centre de services sur votre équipement personnel n'offre aucune garantie de résultat ni de moyens concernant le succès de l'opération de soutien technique effectuée.
- Vous acceptez le risque, malgré tout le soin que portera le technicien du Centre de services afin de satisfaire votre demande, que les actions opérées peuvent l'amener, lors de son intervention, à accéder involontairement à certaines de vos données personnelles.

Le courriel UQAM peut être configuré sur Outlook 365 (PC ou MAC), Mail (MAC) ou utilisé par l'interface WEB (PC ou MAC). Aucun autre logiciel de relève n'est pris en charge.

 L'appareil doit respecter les normes de sécurité réseau minimales pour obtenir un support.

Si le système d'exploitation n'est pas à jour ou n'est plus supporté par Microsoft ou Apple, le niveau de service sera limité.

Office 365, Adobe Acrobat Pro DC, Visio 365, Project 365, sont les logiciels administratifs qui peuvent être installés. Les autres licences ne permettent pas l'installation sur un ordinateur personnel. Le Centre de services n'offre pas de support sur les logiciels qui ne sont pas sous licence à l'UQAM (Dropbox, Skype, Google Docs, Filemaker, Suite Adobe, etc.)

 L'appareil doit respecter les normes de sécurité réseau minimales pour obtenir un support.

Si le système d'exploitation n'est pas à jour, n'est plus supporté par Microsoft ou Apple, ou est une édition familiale, le niveau de service sera limité.

Nous n'offrons pas de soutien technique sur les environnements virtuels (VM).

La configuration du réseau sans fil [Eduroam](#) à l'UQAM est possible. La configuration du sans-fil à la maison n'est pas prise en charge.

 Le produit doit respecter les normes de sécurité réseau minimales pour obtenir un support.

La configuration du [réseau privé virtuel \(Ivanti Secure Access\)](#) et la configuration de la prise à distance d'un appareil de l'UQAM sont possibles. La prise à distance d'un ordinateur personnel n'est pas offerte.

 Le produit doit respecter les normes de sécurité réseau minimales pour obtenir un support.

Les Services informatiques n'offrent pas d'antivirus pour les ordinateurs personnels. Aucune demande d'aide, de mise à jour ou de mise à niveau sur les systèmes d'exploitation Windows, macOS ou Linux n'est prise en charge. Aucune demande de configuration, de réparation, d'ajout de périphérique ou d'accessoire, ou d'ajout de composante n'est prise en charge. La migration de contenu et la sauvegarde des données sont la responsabilité de l'utilisateur. Vous pouvez consulter le site Web de Microsoft sur l'application [OneDrive](#) ou le guide libre-service sur notre [FAQ](#) pour sauvegarder vos données sur la plateforme infonuagique Office 365 de l'UQAM. Le courriel UQAM peut être configuré sur Outlook 365 (PC ou MAC), Mail (MAC) ou utilisé par l'interface WEB (PC ou MAC). Aucun autre logiciel de relève n'est pris en charge.

#### Information détaillée

[Office 365](#), Adobe Acrobat Pro DC, Visio 365, Project 365, Antidote, sont les logiciels administratifs qui peuvent être installés.

Le Centre de services n'offre pas de support sur les logiciels qui ne sont pas sous licence à l'UQAM (Dropbox, Skype, Google Docs, Filemaker, Suite Adobe, etc.)

 Nous n'offrons pas de soutien technique sur les environnements virtuels (VM).

#### Information détaillée

La configuration du réseau sans fil [Eduroam](#) à l'UQAM est possible. La configuration du sans-fil à la maison n'est pas prise en charge.

#### Information détaillée

La configuration du [réseau privé virtuel \(Ivanti Secure Access\)](#) et la configuration de la prise à distance d'un appareil de l'UQAM sont possibles. La prise à distance d'un ordinateur personnel n'est pas offerte.

#### Information détaillée

Microsoft Defender est l'antivirus institutionnel installé sur les appareils de l'UQAM. Aucun autre logiciel d'antivirus n'est pris en charge.

#### Information détaillée

Le Centre de services offre l'assistance technique pour la mise à jour et la mise à niveau des systèmes d'exploitation Windows 10 Professionnel, Windows 11 Professionnel et macOS.

Le système d'exploitation Linux n'est pas pris en charge.

 Seules les versions supportées par Microsoft et Apple sont prises en charge.

La version Windows 10 Famille n'est pas prise en charge.

Nous n'offrons pas de soutien technique sur les environnements virtuels (VM).

#### Information détaillée

Le Centre de services offre la configuration et la réparation des appareils standardisés sans frais pour une durée de 5 ans après la date d'achat de l'appareil. L'ajout de périphérique ou d'accessoire n'est pas pris en charge. Aucune demande de service sur les appareils non standardisés n'est prise en charge.

 Le niveau de service est réduit sur les appareils informatiques standardisés ayant plus de 5 ans (la main-d'œuvre est fournie et le coût de la pièce est aux frais de l'utilisateur).

Le Centre de services ne paiera pas pour une réparation si un bris d'équipement est causé par la négligence de l'utilisateur. Par exemple, le coût de réparation d'un écran d'un portable qui est endommagé à la suite d'une chute ou d'un choc violent ou un clavier endommagé à la suite d'un dégât liquide est aux frais de l'utilisateur.

#### Information détaillée

La migration de contenu et la sauvegarde des données sont la responsabilité de l'utilisateur. Vous pouvez consulter le site Web de Microsoft sur l'application [OneDrive](#) ou le guide libre-service sur notre [FAQ](#) pour sauvegarder vos données sur la plateforme infonuagique Office 365 de l'UQAM. Le courriel UQAM peut être configuré sur Microsoft Outlook ou Mail. Aucun autre logiciel de relève n'est pris en charge.

 L'accès à une boîte de courriel générique ne peut être configuré que sur Microsoft Outlook.

 Le produit doit respecter les normes de sécurité réseau minimales pour obtenir un support.

[Office 365](#), Adobe Acrobat Pro Plus, sont les logiciels administratifs qui peuvent être installés s'ils sont disponibles sur le système d'exploitation de l'appareil mobile. La configuration de Microsoft Authenticator pour l'activation de l'[Authentification multifacteur dans Office 365 \(MFA\)](#) est offerte.

Le Centre de services n'offre pas de support sur les logiciels qui ne sont pas sous licence à l'UQAM (Dropbox, Skype, Google Docs, etc.)



Le produit doit respecter les normes de sécurité réseau minimales pour obtenir un support.

La configuration du réseau sans fil [Eduroam](#) à l'UQAM est possible. La configuration du sans-fil à la maison n'est pas prise en charge.



Le produit doit respecter les normes de sécurité réseau minimales pour obtenir un support.

#### Information détaillée

La configuration du réseau privé virtuel (**Ivanti Secure Access**) et la configuration de la prise à distance d'un appareil de l'UQAM ou d'un ordinateur personnel ne sont pas offertes.

Aucun logiciel d'antivirus n'est pris en charge.

Aucune demande d'aide, de mise à jour ou de mise à niveau sur les systèmes d'exploitation n'est prise en charge.

Aucune demande de configuration, de réparation, d'ajout de périphérique ou d'accessoire, ou d'ajout de composante n'est prise en charge.

La migration de contenu et des réglages est la responsabilité de l'utilisateur. Vous pouvez consulter le site Web du fabricant de l'appareil mobile ou les différents guides libre-service sur notre [site](#).