

## Service d'entretien d'équipements bureautiques

### DESCRIPTION DU SERVICE

Nous sommes autorisés à réparer les équipements sous garantie de plusieurs fabricants. Ainsi, vous pouvez nous confier l'entretien ou la réparation d'une partie ou de l'ensemble de vos équipements. Deux types d'équipements sont visés :

- Les postes de travail, avec leurs moniteurs et stations d'accueil;
- Les accessoires bureautiques (ex. : numériseurs, imprimantes).

Ce service est disponible à la carte ou sur une base forfaitaire.

Consultez-nous, nous pouvons répondre à vos besoins.

### Ce que le service comprend

Le service d'entretien d'équipements bureautiques comprend :

- La préparation d'une entente de service, lorsque requis
- La réception des appels de service
- Une estimation des coûts, lorsque requise
- La prise en charge des incidents signalés
- La réparation de l'équipement

### NIVEAUX DE SERVICE

Catégorie	Description	Niveau de service
Délai	Répondre à une demande d'entretien bureautique à Québec ou à Montréal	4 heures ouvrables dans 95 % des cas
	Répondre à une demande d'entretien bureautique en région (hors Québec et Montréal)	8 heures ouvrables dans 95 % des cas

### Conditions d'atteinte des niveaux de service

S. O.

### MODALITÉS DE PARTENARIAT

#### (Obligations générales et légales)

##### Le CSPQ s'assure de :

- Réaliser les travaux afin de rendre les équipements fonctionnels.
- Contacter le client en cas de réparation problématique.
- Effectuer le suivi des travaux.

##### De son côté, le client doit :

- Pour le mode forfaitaire :
  - Formuler les besoins devant faire l'objet d'un contrat d'entretien.
  - Fournir un inventaire à jour.
  - Accepter les termes de l'entente.
  - Informer le CSPQ de tout problème ou de tout changement en matière de besoins.

- Faire les appels de service en cas d'incident.

---

## TARIFICATION

---

### À la carte :

La tarification est établie en fonction des types d'interventions.

Type d'intervention	Élément de tarif	Tarif
Équipements non garantis <sup>1</sup>	Temps/Matériel	60 \$/heure à Québec et à Montréal 78 \$/heure en région
Équipements sous garantie du fabricant	Aucun <sup>2</sup>	Sans frais
Équipements sous extension de garantie du fabricant	Vérification de garantie	26 \$/vérification

### Mode forfaitaire :

Une tarification mensuelle, basée sur l'inventaire des équipements du client, est établie au moment de l'élaboration de l'entente. Voici la [liste des tarifs](#)<sup>4</sup>. Les appels de services sont sans frais par la suite<sup>3</sup>.

---

## SOUTIEN À L'UTILISATION

---

Le soutien est assuré par le Service d'entretien d'équipements bureautiques (SEEB). Les coordonnées sont :

- Téléphone : 418 646-SEEB (7332) ou 1 877 646-SEEB (7332)
- Courriel : [seebcac@cspq.gouv.qc.ca](mailto:seebcac@cspq.gouv.qc.ca)

### Heures d'ouverture

- Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Les clients du service de la [Gestion du poste de travail bureautique](#)<sup>5</sup> offert par le CSPQ doivent communiquer avec le [Centre d'assistance aux utilisateurs \(CAU\)](#)<sup>6</sup>.

Les autres clients doivent faire parvenir une demande au Service d'entretien d'équipements bureautiques (SEEB), dont les coordonnées sont indiquées ci-haut. Lorsque la situation le requiert, une entente de service comprenant toutes les modalités est établie avec le client.

---

## POUR OBTENIR CE SERVICE OU POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

---

Tout organisme public qui désire obtenir ce service et qui n'est pas déjà un client du CSPQ est invité à contacter le développement des affaires :

- Téléphone : 418 644-1500, poste 2415
- Courriel : [edep.vpsi@cspq.gouv.qc.ca](mailto:edep.vpsi@cspq.gouv.qc.ca)

Les clients qui reçoivent déjà des services en TI du CSPQ peuvent contacter leur conseiller en utilisant le lien suivant : [Trouver son conseiller](#)<sup>7</sup>.

---

## RÉFÉRENCES

1. Les frais d'entretien et de réparation de postes, de moniteurs, de claviers, de souris et de stations d'accueil sont déjà inclus dans la tarification du poste de travail pour les clients du service de la Gestion du poste de travail bureautique. Toutefois des frais d'entretien et de réparation pour certains accessoires et périphériques peuvent s'appliquer.

2. Certaines exclusions s'appliquent aux consommables.

3. Certaines exclusions s'appliquent aux consommables.

## SERVICES CONNEXES

---

- Gestion du poste de travail bureautique
- Service de câblage informatique
- Service technique en soutien bureautique

Dernière mise à jour : 09 avril 2019

## DOCUMENTATION

---




## INFORMATION GÉNÉRALE

---

### **Ligne CSPQ**

**418 644-CSPQ (2777)**

**1 855 644-CSPQ (2777)**

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2020