GUIDE CLIENT · CUSTOMER GUIDE

Hébergement des fichiers joints

Fonctionnement, sécurité et différences avec les fichiers sur votre réseau

File hosting: how it works, security, and differences with files on your network

Version 1.3 · 4 novembre 2026 · The English version follows the French one

Table des matières

01 Pourquoi héberger les fichiers 3
02 Ce qui change pour vos utilisateurs 4
Fonctions du client Windows qui ne sont plus disponibles 5
03 Sécurité 6
04 Versions et sauvegarde 6
05 Migration des fichiers existants 6
06 Activation 7
English version 8
01 Why host the files 8
02 What changes for your users 9
Windows client features no longer available 10
03 Security 11
04 Versions and backup 11
05 Migrating existing files 11
06 Activation 12

01 Pourquoi héberger les fichiers

Les pièces jointes d'Octopus peuvent être conservées de deux façons : dans un **dossier partagé sur votre réseau** (mode local) ou **hébergées par Octopus** (mode hébergé). Ce document explique le fonctionnement du mode hébergé et ce qui change pour vos utilisateurs.

- **L'hébergement des fichiers est requis par les applications Octopus 5 (Web et mobile).**
- Les fichiers sont sauvegardés dans le centre de données de Microsoft Azure à Québec, au même endroit que vos données.
- Aucuns frais supplémentaires et aucune limite, pourvu que l'utilisation demeure dans le contexte d'Octopus.
- L'hébergement s'active **par équipe**, ce qui permet de procéder graduellement.

— Ce document contient des informations confidentielles. © 2026 Octopus-ITSM.

02 Ce qui change pour vos utilisateurs

Le tableau suivant compare le comportement d'Octopus selon l'emplacement des fichiers joints.

Fonctionnalité	Sans hébergement (dossier réseau)	Avec hébergement
Emplacement des fichiers	Dossier partagé sur votre réseau	Centre de données Octopus (Microsoft Azure, Québec)
Application Windows (Techniciens)	Accès en lecture et en écriture au dossier partagé, sinon impossible d'ajouter ou de supprimer une pièce jointe. Jeton VPN requis pour accéder aux pièces jointes si le PC est hors réseau interne.	Aucune restriction d'environnement. Fonctionne partout.
Application Octopus Mobile	Accès limité aux pièces jointes	Accès à toutes les pièces jointes
Technicien sur le Web (requêtes)*	Voit seulement les pièces jointes ajoutées lors de la création de la requête sur le Web. Les raccourcis (.lnk) ne sont pas supportés.	Voit toutes les pièces jointes, y compris celles ajoutées dans le client Windows. Les raccourcis (.lnk) ne sont pas supportés.
Images dans les notes et les procédures (Web)	Peuvent ne pas s'afficher	S'affichent partout
Pièces jointes dans les notifications par courriel	Seulement celles des activités visibles ou envoyées par courriel, et celles des tâches dont l'option est cochée. Les fichiers joints directement à la requête dans le client Windows ne sont pas inclus.	Toutes, selon la configuration des notifications
Ouvrir un fichier (client Windows)	Ouvert directement dans le dossier partagé et modifiable sur place	Téléchargé en lecture seule. Pour publier une modification, il faut joindre le fichier de nouveau.
« Copier le fichier attaché » et « Ouvrir le dossier » (client Windows)	Disponibles	Retirés du menu
Glisser une pièce jointe hors d'Octopus (client Windows)	Toujours possible	Possible seulement si le fichier a déjà été ouvert ou prévisualisé sur ce poste
Ajouter un fichier qui porte le nom d'une pièce jointe venant du Web	Octopus demande de remplacer le fichier	Une nouvelle pièce jointe est ajoutée et l'originale est conservée

Fonctionnalité	Sans hébergement (dossier réseau)	Avec hébergement
Transfert d'une requête vers une autre équipe	Seuls les fichiers joints directement à la requête sont transférés à la nouvelle équipe, pas ceux des activités ni des tâches. Le transfert échoue si le dossier partagé est inaccessible.	Aucune contrainte
Intégration courriel	Échoue si le dossier partagé est inaccessible	Aucune contrainte
Sécurité d'accès	Toute personne qui a accès au dossier réseau voit tous les fichiers	Liens signés et temporaires, générés selon les permissions Octopus
Anciennes versions et fichiers supprimés	Selon vos propres sauvegardes du dossier réseau	Conservés par Octopus et récupérables sur demande

* Les pièces jointes des CI ne sont pas accessibles dans l'application Web, avec ou sans hébergement.

Fonctions du client Windows qui ne sont plus disponibles

- **Copier le fichier attaché** (clic droit) pour le coller dans l'Explorateur Windows ou dans un courriel. Solution de rechange : **Sauvegarder sous…**, puis copier le fichier enregistré.
- **Ouvrir le dossier** qui contient le fichier joint.
- **Modifier un fichier directement** : les fichiers s'ouvrent en lecture seule. Pour publier une modification, joignez le fichier de nouveau. L'ancienne version est conservée.
- **Glisser un fichier hors d'Octopus** : fonctionne seulement si le fichier a déjà été ouvert ou prévisualisé sur ce poste.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des fichiers joints au quotidien, consultez la section Fichiers de notre wiki : https://wiki.octopus-itsm.com/fr/article-categories/fichiers

> **À RETENIR**
>
> Avant d'activer l'hébergement, informez les utilisateurs du client Windows que les fichiers s'ouvrent en lecture seule et que la commande « Copier le fichier attaché » n'est plus offerte. La commande « Sauvegarder sous… » reste disponible. L'activation est définitive : il n'est pas possible de revenir aux fichiers sur votre réseau.

03 Sécurité

- Aucun accès direct à un fichier n'est possible de l'extérieur.
- Un lien est généré à chaque accès, pour un seul fichier. Octopus génère ce lien seulement si l'utilisateur a la permission d'accéder à la fiche.
- Le lien expire après quelques minutes. Une fois expiré, il ne peut plus être utilisé.
- C'est plus sécuritaire qu'un dossier partagé sur votre réseau, où tous ont accès à tous les fichiers joints.
- Les données sont chiffrées lors du transfert (HTTPS) et sur disque (au repos) dans l'infrastructure Azure.
- Chaque client dispose de son propre espace. Chaque lien est signé pour un fichier précis et ne peut pas être modifié pour accéder à un autre fichier.

04 Versions et sauvegarde

- Aucun fichier n'est physiquement supprimé : une pièce jointe supprimée ou remplacée est déplacée dans un espace d'archives.
- Si vous remplacez un fichier par une nouvelle version, l'ancienne version est conservée sur nos serveurs. Elle n'est toutefois pas accessible dans Octopus (la gestion des versions n'y est pas visible).
- Vous pouvez nous contacter pour récupérer un fichier supprimé ou remplacé.
- Une copie de sauvegarde est effectuée quotidiennement.

05 Migration des fichiers existants

- Dès l'activation, tous les nouveaux fichiers sont hébergés.
- Les fichiers existants sont convertis automatiquement la première fois qu'ils sont ouverts dans le client Windows, ou lorsqu'on ouvre l'activité qui les contient.
- Octopus peut aussi migrer l'ensemble des fichiers existants en une seule opération. Communiquez avec nous pour planifier cette migration.
- Tant qu'un fichier n'est pas converti, Octopus continue de le lire dans votre dossier partagé : gardez ce dossier accessible jusqu'à la fin de la migration.

— Ce document contient des informations confidentielles. © 2026 Octopus-ITSM.

06 Activation

- L'hébergement s'active par équipe. Vous pouvez commencer par une équipe pilote, puis l'étendre aux autres.
- Il peut aussi être activé par défaut pour les nouvelles équipes.
- **L'activation est définitive** : une fois l'hébergement activé pour une équipe, il n'est pas possible de revenir aux fichiers sur votre réseau.
- Communiquez avec le Centre de services Octopus-ITSM pour planifier l'activation et, au besoin, la migration de vos fichiers existants.

English version

01 Why host the files

Octopus attachments can be kept in two ways: in a **shared folder on your network** (local mode) or **hosted by Octopus** (hosted mode). This document explains how hosted mode works and what changes for your users.

- **File hosting is required by the Octopus 5 applications (web and mobile).**
- Files are saved in the Microsoft Azure data center in Quebec City, at the same location as your data.
- No additional fees and no limit, as long as the use remains within the context of Octopus.
- Hosting is enabled **per team**, which allows a gradual rollout.

02 What changes for your users

The following table compares how Octopus behaves depending on where attachments are stored.

Feature	Without hosting (network folder)	With hosting
File location	Shared folder on your network	Octopus data center (Microsoft Azure, Quebec City)
Windows application (technicians)	Read and write access to the shared folder; otherwise attachments cannot be added or deleted. VPN token required to access attachments when the computer is outside the internal network.	No environment restriction. Works anywhere.
Octopus Mobile application	Limited access to attachments	Access to all attachments
Technician on the web (requests)*	Only sees attachments added when the request was created on the web. Shortcuts (.lnk) are not supported.	Sees all attachments, including those added in the Windows client. Shortcuts (.lnk) are not supported.
Images in notes and procedures (web)	May not be displayed	Displayed everywhere
Attachments in email notifications	Only those from activities that are visible or sent by email, and from tasks with the option checked. Files attached directly to the request in the Windows client are not included.	All, according to the notification settings
Opening a file (Windows client)	Opened directly from the shared folder and editable in place	Downloaded as read-only. To publish a change, the file must be attached again.
“Copy attached file” and “Open folder” (Windows client)	Available	Removed from the menu
Dragging an attachment out of Octopus (Windows client)	Always possible	Only possible if the file was already opened or previewed on that computer
Adding a file with the same name as an attachment from the web	Octopus asks to replace the file	A new attachment is added and the original is kept

Feature	Without hosting (network folder)	With hosting
Transferring a request to another team	Only files attached directly to the request are transferred to the new team, not those from activities or tasks. The transfer fails if the shared folder is unavailable.	No constraint
Email integration	Fails if the shared folder is unavailable	No constraint
Access security	Anyone with access to the network folder sees every file	Signed, short-lived links generated according to Octopus permissions
Previous versions and deleted files	Depends on your own backups of the network folder	Kept by Octopus and recoverable on request

* CI attachments are not accessible in the web application, with or without hosting.

Windows client features no longer available

- **Copy attached file** (right-click) to paste it in File Explorer or an email. Workaround: **Save as…**, then copy the saved file.
- **Open folder** containing the attached file.
- **Edit a file in place**: files open as read-only. To publish a change, attach the file again. The previous version is kept.
- **Drag a file out of Octopus**: only works if the file was already opened or previewed on that computer.

To learn more about using attached files day to day, see the Attachments section of our wiki: https://wiki.octopus-itsm.com/en/article-categories/attachments

> **KEY POINT**
>
> Before enabling file hosting, let Windows client users know that files open as read-only and that the “Copy attached file” command is no longer offered. The “Save as…” command remains available. Activation is permanent: it is not possible to go back to files on your network.

03 Security

- No direct access to a file is possible from the outside.
- A link is generated for each access, for a single file. Octopus only generates it if the user has permission to access the record.
- The link expires after a few minutes. Once expired, it can no longer be used.
- This is more secure than a shared folder on your network, where everyone has access to every attached file.
- Data is encrypted in transit (HTTPS) and at rest by the Azure platform.
- Each client has its own storage space. Each link is signed for one specific file and cannot be altered to reach another file.

04 Versions and backup

- No file is physically deleted: a deleted or replaced attachment is moved to an archive area.
- If you replace a file with a new version, the previous version is kept on our servers. However, it is not accessible in Octopus (version management is not visible).
- You can contact us to recover a deleted or replaced file.
- A backup is made daily.

05 Migrating existing files

- Once hosting is enabled, all new files are hosted.
- Existing files are converted automatically the first time they are opened in the Windows client, or when the activity that contains them is opened.
- Octopus can also migrate all existing files in a single operation. Contact us to plan this migration.
- Until a file is converted, Octopus keeps reading it from your shared folder: keep that folder available until the migration is complete.

06 Activation

- Hosting is enabled per team. You can start with a pilot team, then extend it to the others.
- It can also be enabled by default for new teams.
- **Activation is permanent**: once hosting is enabled for a team, it is not possible to go back to files on your network.
- Contact the Octopus-ITSM Service Desk to plan the activation and, if needed, the migration of your existing files.