

Conditions particulières de services - Assistance sur les Postes et le Serveur sur site

OLYS | BiMP | www.bimp-pro.fr | contact@bimp.com

2 RUE DES ÉRABLES - 69760 LIMONEST – France | TÉL : +33 (0)4 72 60 39 00 | FAX : +33 (0)4 26 68 17 98
SAS au capital de 9 956 328 € - RCS Lyon – Siren 320 387 483 - NAF 4651Z - N°T.V.A. FR 34 320 387 483

Conditions particulières de service Assistance sur les Postes et le Serveur sur site

1. Description du Service

Le service d'assistance sur les postes et le serveur sur site fourni par Bimp permet d'offrir une assistance technique et une maintenance directement chez le Client. Ce service est spécifiquement dédié aux problèmes matériels ou logiciels qui nécessitent une intervention physique sur les équipements informatiques du Client.

2. Planification de l'Intervention

- Service de dispatch : Le Client s'engage à planifier les interventions sur site en utilisant le service de dispatch de Bimp. Le service de dispatch est responsable de l'organisation des interventions, de la coordination des techniciens et de la gestion des plannings.
- Demande d'intervention : Le Client doit soumettre une demande d'intervention par le biais du service de dispatch, en fournissant les détails spécifiques sur la nature de la demande, l'emplacement et les équipements concernés.

3. Processus d'Intervention

- Réception de la planification : Une fois que le service de dispatch a planifié une intervention sur site, les techniciens de Bimp recevront les informations nécessaires, notamment la date, l'heure, l'emplacement et la nature de l'intervention.
- Préparation de l'intervention : Les techniciens de Bimp se préparent en conséquence, en s'assurant d'avoir les connaissances, les outils et les pièces de rechange nécessaires pour mener à bien l'intervention sur site.
- Intervention sur site : Les techniciens de Bimp se rendront sur le site du Client à l'heure prévue. Ils effectueront les tâches nécessaires pour résoudre les problèmes, procéder à la maintenance des équipements ou effectuer toute autre action convenue dans le cadre du contrat.
- Rapport d'intervention : À la fin de l'intervention sur site, les techniciens de Bimp fourniront un rapport détaillé, comprenant les actions effectuées, les

Conditions particulières de service Assistance sur les Postes et le Serveur sur site

problèmes résolus, les pièces remplacées (le cas échéant) et toute autre information pertinente.

4. Responsabilités du Client

- Accès et autorisations : Le Client s'engage à fournir un accès complet et sécurisé aux équipements concernés, ainsi que toutes les autorisations nécessaires pour permettre aux techniciens de Bimp d'effectuer leur travail de manière efficace.
- Préparation préalable : Le Client est responsable de la préparation préalable des équipements, en s'assurant que les données sensibles sont sauvegardées, que les procédures de sécurité sont suivies et que toutes les instructions spécifiques sont communiquées aux techniciens de Bimp.

5. Limitations du Service

Bien que nous nous efforcions de fournir un service d'assistance complet et réactif pour les postes et le serveur sur site, il est important de noter certaines limitations inhérentes au service. Voici quelques points à prendre en compte :

- Disponibilité horaire : Notre équipe d'assistance sur site est disponible pendant les heures de bureau régulières, du lundi au vendredi. En dehors de ces heures, nous ne pouvons garantir une assistance immédiate, sauf dans le cadre de contrats de support spécifiques.
- Matériel spécifique : Notre service d'assistance sur site couvre les problèmes liés aux postes de travail et au serveur central. Cependant, veuillez noter que les équipements périphériques ou spécifiques à des domaines particuliers peuvent ne pas être pris en charge dans le cadre de ce service. Des services spécialisés ou des accords distincts peuvent être nécessaires pour ces équipements.
- Ressources et temps d'intervention : Bien que nous nous efforcions de fournir une assistance rapide et efficace, certaines situations peuvent nécessiter davantage de temps pour résoudre les problèmes. Des contraintes de ressources ou des circonstances imprévues peuvent influencer les délais d'intervention, mais nous nous engageons à résoudre les problèmes dans les meilleurs délais possibles.

Conditions particulières de service Assistance sur les Postes et le Serveur sur site

- Limites de responsabilité : Il est important de noter que notre service d'assistance sur site est conçu pour résoudre les problèmes techniques courants. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par une utilisation incorrecte, une mauvaise manipulation ou des modifications non autorisées apportées aux équipements.