

Conditions particulières de services – Maintenance en condition opérationnelle

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 services – Maintien en condition opérationnelle

1. Déclaration d'incidents

Bimp met à la disposition du Client un portail internet sécurisé qui est l'outil de déclaration et de suivi des incidents.

Un reporting du nombre et de la typologie des incidents est accessible via FreshDesk dont le lien est communiqué par Bimp au Client au plus tard dans le mois suivant le début de la présente prestation.

Les déclarations d'incidents du Client peuvent être déclarées auprès de Bimp du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00, GMT +1. Les ouvertures de tickets sont générées par le Client à travers le portail et attribuées à Bimp.

A réception du ticket d'incidents généré, Bimp s'engage à :

- Confirmer la prise en considération du ticket d'incident, sous 4 heures (dans le cadre des plages horaires définies ci-dessus).
- A procéder à l'échange du Terminal selon les engagements suivants :
 - J+1* sous réserve de la déclaration de l'incident avant midi
 - J+2** si la déclaration à lieu après midi

Dans ce cas, le Terminal de remplacement sera à minima un modèle équivalent : même gamme et même capacité (la couleur pouvant varier en fonction des stocks disponibles).

Le Terminal est envoyé sur site, libre de tout accès et vide de données, et enrôlés dans la solution de gestion du client (si nécessaire). Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'effectuer les manipulations de sauvegardes de données sur l'ancien Terminal à la discrétion du Client.

L'adresse d'envoi du Terminal de remplacement est définie dans le formulaire de déclaration d'incident sur le portail, établi par les utilisateurs préalablement autorisés. En cas d'erreur d'adresse, Bimp ne pourra être tenu pour responsable du hors délai et les coûts associés au nouvel envoi seront facturés au Client.

Le Terminal de remplacement est envoyé sur le site identifié lors de la déclaration de l'incident par colis. Un bon de retour prépayé est émis par Bimp à l'adresse mail communiquée lors de la saisie de l'incident, et disponible en téléchargement sur le portail. Il est de la responsabilité du Client de retourner le Terminal incidenté associé au bon prépayé dans un délai de 10 jours ouvrés. Au-delà de 15 jours ouvrés et sans trace de dépôt du colis dans le délai imparti, le Terminal sera facturé au client (*définir le taux unique de la décote*)

Conditions particulières de services – Maintien en condition opérationnelle

2. Garantie et service de gestion hors garantie

Dans le cadre de la présente prestation de service, Bimp s'engage à prendre en charge tout incident et panne couverts par la garantie Constructeur selon les mêmes termes et modalités sur la durée de l'engagement (à définir lors de la signature du contrat).

Bimp s'engage à fournir un service supplémentaire, dans le cadre d'une gestion des incidents hors garantie Constructeur, de réparation ou remplacement du Terminal en cas de dommages accidentels.

3. Stock de remplacement

Bimp s'engage à disposer d'un stock de Produits destiné à pouvoir assurer le remplacement des équipements faisant l'objet de la présente prestation.

Ce stock est constitué à la charge de Bimp dans le cadre de la présente prestation et sera dimensionné en fonction des besoins du contrat.

4. Limitation et exclusion

La prestation couvre les dommages accidentels (cf point 2), dans la limite de 10% du volume de la flotte d'équipements nécessitant un échange standard complet.

Cette limitation s'applique dans le cas où l'équipement couvert aurait subi des dommages importants susceptibles d'empêcher une réparation ou un remplacement d'un composant.

5. Terminaux

Les équipements concernés seront référencés au préalable afin d'être reconnu par numéro d'IMEI et numéro de série à la saisie.

* NOTION DE J+1 : Bimp s'engage à faire du J+1 si le ticket est déclaré avant midi ; on est à J+2 si le ticket est déclaré après midi.

** NOTION DE J+2 : Bimp s'engage à faire J+2 si le ticket est déclaré après midi.