



# Conditions particulières de services - Règles Déontologiques

**OLYS | BiMP | [www.bimp-pro.fr](http://www.bimp-pro.fr) | [contact@bimp.com](mailto: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 – Règles déontologiques

Dans le cadre du Contrat d'Assistance et de Maintenance Informatique entre le Prestataire et le Client, les règles déontologiques suivantes s'appliquent :

### 1. Professionnalisme et compétence

- 1.1. Le Prestataire s'engage à fournir des services d'assistance et de maintenance informatique de manière professionnelle, en veillant à maintenir un niveau élevé de compétence technique et à se tenir informé des avancées technologiques pertinentes.
- 1.2. Les techniciens du Prestataire sont tenus de respecter les règles de conduite professionnelle, d'être courtois, polis et respectueux lors de leurs interactions avec le personnel du Client.

### 2. Confidentialité

- 2.1. Le Prestataire s'engage à maintenir la confidentialité de toutes les informations sensibles ou confidentielles auxquelles il a accès dans le cadre de l'exécution des services d'assistance et de maintenance.
- 2.2. Les techniciens du Prestataire sont tenus de respecter la confidentialité des informations auxquelles ils ont accès pendant leurs interventions et de ne pas divulguer ou utiliser ces informations à des fins autres que celles nécessaires à la réalisation des services convenus.

### 3. Respect des droits de propriété intellectuelle

Le Prestataire reconnaît et respecte les droits de propriété intellectuelle du Client et des tiers. Aucune utilisation non autorisée de logiciels, de codes sources, de documents ou de tout autre élément protégé par des droits de propriété intellectuelle ne sera effectuée par le Prestataire ou ses techniciens dans le cadre de la prestation des services.

## Conditions particulières de services – Règles déontologiques

### 4. Communication

- 4.1. Le Prestataire s'engage à maintenir une communication claire et transparente avec le Client, en fournissant des mises à jour régulières sur l'état des travaux de maintenance en cours et en répondant aux demandes de renseignements ou de clarification du Client dans les meilleurs délais.
- 4.2. Le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires pour la réalisation des services, et à communiquer de manière précise et complète les problèmes rencontrés ou les demandes d'assistance formulées.

### 5. Respect des lois et des normes

Le Prestataire et ses techniciens s'engagent à respecter toutes les lois, réglementations et normes applicables à la prestation de services d'assistance et de maintenance informatique, y compris, mais sans s'y limiter, les lois relatives à la protection des données, à la confidentialité, à la sécurité informatique et à la santé et la sécurité au travail.

### 6. Formation continue

- 6.1. Le Prestataire s'engage à assurer la formation continue de ses techniciens, en leur fournissant les connaissances et les compétences nécessaires pour répondre aux exigences changeantes du domaine de l'assistance et de la maintenance informatique.
- 6.2. Les techniciens du Prestataire sont tenus de participer activement aux programmes de formation et de développement professionnels proposés par le Prestataire.