

Annexe - Assistance Téléphonique et Prise en Main à Distance

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 Assistance Téléphonique et Prise en Main à Distance

1. Description du Service

Le service d'assistance téléphonique et de prise en main à distance fourni par Bimp PRO permet au Client d'obtenir de l'aide et des conseils techniques via des communications téléphoniques et des connexions à distance. Ce service permet au personnel de Bimp PRO d'accéder aux systèmes informatiques du Client de manière sécurisée afin de résoudre les problèmes à distance.

2. Modalités du Service

- Horaires d'assistance : L'assistance téléphonique est disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00, heure locale.
-
- Processus d'appel : Le Client peut contacter notre service d'assistance téléphonique au numéro suivant : 04 72 60 39 15. Lors de l'appel, le Client sera invité à fournir certaines informations pour identifier le problème et faciliter le processus de résolution.

3. Processus d'envoi des emails

Le Client peut contacter la Hotline par email pour soumettre ses demandes d'assistance ou poser des questions techniques. Voici le processus à suivre :

- Adresse email de la Hotline : hotline@bimp.fr
- Sujet du courriel : Le Client est invité à indiquer un sujet clair et concis pour l'email, décrivant brièvement la nature de la demande.

4. Processus Ouverture de tickets en ligne

- Le Client a également la possibilité d'ouvrir des tickets d'assistance en ligne dans nos outils dédiés.
- Voici le processus à suivre :
 - Outil de ticketing en ligne : <https://bimppro.freshdesk.com>
 - Accès au système de ticketing : Le Client recevra des informations d'identification pour accéder à notre système de ticketing en ligne.

Conditions particulières de services Assistance Téléphonique et Prise en Main à Distance

- Soumission d'un ticket : Le Client doit fournir les informations nécessaires, telles que la description détaillée du problème, les captures d'écran
- éventuelles, et toute autre information pertinente pour faciliter la résolution de la demande.

5. Processus Suivi des demandes

Une fois que le Client a soumis une demande par email ou via le système de ticketing en ligne, notre équipe technique s'engage à traiter la demande dans les meilleurs délais. Le suivi des demandes inclura les étapes suivantes :

- Confirmation de réception : Le Client recevra une confirmation de réception de sa demande par email, indiquant un numéro de ticket de référence.
- Attribution et suivi : Notre équipe technique attribuera le ticket à un technicien compétent qui prendra en charge la demande et fournira les mises à jour nécessaires
- Résolution et clôture : Une fois la demande résolue, le technicien fermera le ticket et informera le Client de la résolution.

6. Prise en main à distance

Pour la prise en main à distance, nous utilisons un logiciel sécurisé qui permet à notre équipe technique d'accéder à distance aux systèmes du Client. L'accès à distance ne sera effectué qu'avec le consentement du Client et toutes les mesures de sécurité nécessaires seront prises pour protéger la confidentialité et l'intégrité des données du Client.

7. Responsabilités du Client

- Fournir des informations précises : Le Client est responsable de fournir à Bimp PRO des informations précises et complètes sur les problèmes rencontrés, les équipements utilisés et les actions entreprises jusqu'à présent. Cela permet à Bimp PRO de fournir une assistance efficace et appropriée.
- Collaboration active : Le Client s'engage à coopérer activement avec Bimp PRO lors de la résolution des problèmes, en suivant les instructions données et en fournissant les autorisations nécessaires pour accéder à distance à ses systèmes.

Conditions particulières de services Assistance Téléphonique et Prise en Main à Distance

- Sauvegarde des données : Le Client est responsable de la sauvegarde régulière de ses données avant toute intervention de prise en main à distance par Bimp PRO. Bimp PRO ne peut être tenu responsable de la perte de données qui pourrait survenir lors de l'intervention.

8. Limitations du Service

Portée du support : Notre assistance téléphonique et la prise en main à distance couvrent les problèmes techniques courants, les questions d'utilisation des logiciels, et la résolution des erreurs de fonctionnement. Toutefois, certaines situations complexes ou nécessitant une intervention physique sur site pourront nécessiter une visite sur place de notre équipe technique.