Annexe Desmos Centres De Santé

Version 1.2 - Janvier 2025

Préambule
Cette annexe "Solution" vient compléter les informations présentes dans les CGV d'Orisha Health & Safety et accessibles sur notre site internet à l'adresse suivante https://healthcare.orisha.com.
Elle vient préciser les conditions et les traitements en lien avec la Solution Desmos Centres De Santé souscrite et s'applique de plein droit.

1. Conditions financières

Les montants facturés seront libellés en euros et seront payés dans cette monnaie.
Tous les prix indiqués dans le contrat et ses annexes sont indexés pour toute la durée du contrat conformément aux CGV accessibles sur notre site.

1.1. Redevance Progiciel récurrente

Les conditions financières sont négociées sur la base d'un engagement de 12 mois, mais elles peuvent être négociées sur la base d'un engagement ferme "Période initiale" de 2, 3 ou 4 ans précisé à la Proposition Commerciale.

Il est précisé que les factures récurrentes sont datées du premier jour ouvré de la période :
- En cas de Mise à Disposition entre le 1er et le 24 du mois M, la redevance est facturée à compter du premier jour du mois M,
- En cas de Mise à Disposition entre le 25 et le 31 du mois M, la redevance est facturée à compter du premier jour du mois M+1.

Au delà de l'éventuelle Période Initiale, les contrats sont renouvelés tacitement et annuellement sauf résiliation adressée 3 mois avant la date anniversaire en LRAR et le contrat prend fin le dernier jour du mois de fin de préavis.

La date anniversaire du contrat est basée sur la date de la première facturation de l'abonnement.

Toute résiliation du Contrat par le Client avant la fin de la Période Initiale, pour une raison non imputable au Prestataire, donnera lieu à une facturation de 50% du montant de la redevance restant à facturer jusqu'au terme de la Période Initiale.

Toute résiliation intervenant en cours d'année sera facturée des échéances dues jusqu'à la date anniversaire.

1.2.Facturation matériel

En cas de vente de matériel, le paiement du Matériel figurant sur la Proposition Commerciale, interviendra par prélèvement bancaire sur le compte du Client lors de l'établissement de la première facture Orisha Healthcare France.

En cas de location de Matériel, le versement de la somme figurant sur la Proposition Commerciale au titre du dépôt de garantie interviendra par prélèvement bancaire sur le compte du Client lors de l'établissement de la première facture Orisha Healthcare France.

1.3.Prestation de formation

A la demande du Client, le Prestataire fournira une prestation de formation certifiée par Qualiopi, sur ses logiciels, applications informatiques vendus au Client dont le coût fera l'objet d'un détail sur la Proposition Commerciale qui sera soumise au Client.

1.4.Réversibilité et export des données

A l'expiration du contrat, quelle qu'en soit la cause, la phase de réversibilité permet au Client directement ou par l'intermédiaire des Services Orisha Healthcare de récupérer l'ensemble des données hébergées.

Le Client peut s'il le souhaite demander la réalisation de la réversibilité des Données aux services Supports d'Orisha Healthcare en adressant sa demande par email ou via le Portail Client. Le Prestataire s'engage à ce titre à restituer l'ensemble des données et/ou documents d'exploitation appartenant à ce dernier en lui transmettant un lien sécurisé accessible par mot de passe.

La prestation de réversibilité fera l'objet d'un chiffrage annexe forfaité et validé par le Client, à régler à réception de facture et non inclus dans les conditions financières du Contrat.

Il est entendu entre les Parties que la mise en œuvre de la réversibilité ne suspend pas l'exécution des obligations contractuelles des Parties. Par conséquent, le Prestataire continuera de facturer au Client les Services au titre du Contrat, le Client s'engageant corrélativement à les honorer. La réversibilité ne pourra s'effectuer avant la date effective de fin de contrat afin de contenir toutes les données demandées.

Une fois la réversibilité effectuée et transmise, les données seront détruites à confirmation de réception du Client ou dans une délai maximum de (3) trois mois après récupération des données.

2. Condition d'accès ou pré requis

Afin que Desmos Centres De Santé soit utilisé dans les meilleures conditions il est impératif d'avoir une ligne SDSL avec un débit minimum de 0,2 Mbits/s/utilisateur. Ce prérequis est à appliquer par centre.
Les frais de mise en œuvre et de location étant intégralement à la charge du Client.

Configuration conseillée :

Version : Windows 10
Mémoire : 6 Go
Processeur : Intel Core i5 2.5GHz Hexa Core (9ème génération) ou équivalent
Résolution écran : ≥ 1920 x 1080
Navigateur : Google Chrome (V90+)

Configuration minimale :

Version : Windows 8.1
Mémoire : 4 Go
Processeur : Intel Core i5 2.3GHz Quad Core (6ème génération) ou équivalent
Résolution écran : ≥1920 x 1080
Navigateur : Google Chrome (V90+)

Recommandation

Pour la sécurité de vos données et pour la compatibilité de Desmos Centres De Santé, les mises à jour Windows (Windows Update) doivent être réalisées régulièrement.

Compatibilité

	Poste avec lecteur de carte Vitale et/ou logiciel externe	Autre poste
Navigateur		

	Poste avec lecteur de carte Vitale et/ou logiciel externe	Autre poste
Firefox (V90+)	x	
Chrome (V90+)	x	
Logiciels tiers d'imagerie		
Trophy	x	
Sidexis	x	
Planmeca (Dimaxis / Romexis)	x	
Gendex	x	
Digora	x	
Vita-Scan	x	
Owandy	x	
Arakis	x	
Vatech	x	
Cliniview	x	
Sopro	x	
Scanora	x	
Irys	x	
Logiciels tiers d'orthodontie		
Orgual orthalis	x	
Arakis Orthokis	x	
Arakis Odrade	x	
Compatibilité Pack office		
Microsoft Office 2016	x	x
Libre Office	x	x
Architecture		

	Poste avec lecteur de carte Vitale et/ou logiciel externe	Autre poste
Framework.net (3.5)	x	

Mobilité

Pour une expérience mobile avec Desmos Centres De Santé nous recommandons :

- Une tablette Microsoft Surface Pro 7 minimum avec la configuration suivante :
  - Intel Core i5
  - 8 Go de RAM
  - 128 Go de stockage
- Un lecteur PC/SC bi-fente SENSYL DSC-FX

Une connexion 4G ou Wifi est nécessaire pour l'utilisation de Desmos Centres De Santé et ses services.

Ces prérequis sont susceptibles d'évoluer à chaque nouvelle version du progiciel. Les prérequis disponibles depuis le site support Client prévalent sur tout autre document.

3. Hébergement & infogérance

La présente description est donnée à titre indicatif par la société Orisha Healthcare France qui pourra faire évoluer le datacenter en fonction de ses besoins et des progrès de la technique, sans que cela nécessite la régularisation d'un avenant.
Les seuls engagements de la société Orisha Healthcare France sont, d'une part, de ne pas dégrader le niveau technique du datacenter et, d'autre part, la fourniture de ses prestations au titre de l'hébergement et de l'infogérance conformément aux Indicateurs Qualité convenus.

Notre offre s'appuie sur un hébergeur agréé Hébergement de Données de Santé, dont la certification est consultable depuis le site support Client.
Lorsque le Client importe et/ou stocke des Données dans le Progiciel, le Client accorde au Prestataire, ainsi qu'à ses sous-traitants, une licence, pour la France, d'hébergement, de stockage, de reproduction desdites Données uniquement en vue de l'exécution des Services. Cette autorisation demeure pour toute la durée du Contrat.

OFFRE DE SERVICES HÉBERGEMENT PROGICIELS DU PRESTATAIRE	STANDARD	PREMIUM
INFOGÉRANCE SERVEURS APPLICATIFS	Maintien en conditions opérationnelles 5 jours sur 7 - heures ouvrées	Infogérance 5j/7 - heures ouvrées
INFOGÉRANCE CLUSTER BASE DONNEES	non	oui
SUPERVISION RÉSEAU DATACENTER + ACCÈS INTERNET ENTRANT	inclus	inclus
SAUVEGARDE	inclus	inclus
VOLUMÉTRIE DE STOCKAGE INCLUS OFFRE BASE	500 Go	500 Go
PRA	NON	OUI
RPO	4H	15 minutes
RTO	24H	4H
AGENT SUPERVISION PERFORMANCE	Non	INCLUS
SLA : TAUX DE DISPONIBILITÉ	99,5 %	99,9 %

3.1 Plan de reprise d'activité (PRA) mis en place pour le service PREMIUM.

Cela signifie que les moyens techniques et organisationnels sont mis en œuvre avec pour mission d'assurer une très haute disponibilité répartie sur deux sites d'hébergement et qu'un incident majeur sur l'un des sites n'aura pas d'impact fonctionnel sur le service rendu et la disponibilité de la donnée de santé en respect des accords fixés entre les parties.
Une prise d'engagement sur cette continuité sera appuyée sur les garanties fournies par Le Prestataire et sur les mécanismes de réplication certifiés par ses soins (garantie d'intégrité et de confidentialité sur les données)

Sur chaque site d'hébergement seront déployés un nombre de serveurs équivalent ou presque, une ou plusieurs baies de disques selon les volumétries en jeu ainsi que des clusters de Firewalls qui communiquent à travers d'un lien sécurisé.

L'ensemble des données et disques des machines virtuelles sont stockés sur les baies de disques exclusivement. Si les flux provenant de l'extérieur via un lien dédié sont à intégrer au PRA, un lien supplémentaire analogue à ceux mis en place sur site principal sera à déployer sur site secondaire.

Les serveurs sont tous redondés par réplication de sources applicatives et les bases de données sont répliquées avec des mécanismes synchrones ou mises en cluster. La répartition de charge entre les N serveurs frontaux se fait indépendamment des sites d'hébergement.

L'activation de ces mécanismes est nativement possible si tous les serveurs hôtes ont accès au réseau de stockage. Si le PRA doit comporter une activation de l'ensemble de ces mécanismes afin d'assurer une disponibilité maximale, le réseau de stockage devra s'étendre d'un datacenter à l'autre. La mise en œuvre d'un lien redondé dédié spécifique est donc à prévoir avec des équipements optimisés répondant aux exigences des équipements retenus.

3.2 SLA proposés dans le service PREMIUM

Dans le cas d'un PRA Infrastructure (Plan de Reprise en cas de sinistre majeur : panne matérielle, technologique,catastrophe naturelle, …)

- Le RPO (Recovery Point Objectif), correspond à la perte de données maximales en cas de sinistre. Dans le cas d'un PRA, aucune perte de données n'est prévue

  En effet les clusters PostgreSQL répartis sur les 2 Datacenter assurent l'acquittement des données sur les zones de stockage présentes sur les 2 sites.

- Le RTO (Recovery Time Objectif), correspond au temps de reprise en cas de sinistre. Dans le cas d'un PRA, aucune interruption de services liés à une défaillance matérielle n'est prévue. Il peut cependant y avoir une dégradation de la performance d'accès aux services du fait de l'indisponibilité des ressources informatiques qui sont impactées.

Tous les éléments de notre prestataire hébergeur et dédiés à la plateforme du Prestataire étant redondés et répartis sur les 2 sites, la continuité des services est assurée.
D'un point de vue SLA, nous garantissons une disponibilité des services d'infrastructures à hauteur de 99,9%. En cas d'incident sur un composant logiciel bloquant, nous garantissons une intervention (GTI) en moins de 1 Heure et un rétablissement (GTR) en moins de 4H.

3.3 Supervision & sécurité

Le Prestataire s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

DISPONIBILITÉ - Disponibilité du service
Le Service est accessible du lundi au samedi de 8H00 à 20H00 (hors jour férié) (hors période de maintenance, planifiée ou non, de l'Environnement)

Par ailleurs, du lundi au samedi (hors jour férié) et de 8H00 à 20H00, Le Prestataire garantit sur cette plage un taux de disponibilité supérieur ou égal à 99,5 %

Le Prestataire garantit un temps de rétablissement du Service (pour la partie dont la responsabilité lui incombe) en 4 heures, le cas échéant en mode dégradé

Le PRA est natif dans l'abonnement.

Supervision de serveurs
Surveillance de la plateforme applicative et de la base de données hébergée:

Inspection physique journalière des équipements et des raccordements (température, installation physique, contrôle d'accès, alimentation et consommation électrique, afficheurs des systèmes, voyants, connections,)

Vérification de la disponibilité des serveurs, de la plateforme applicative et de la base de données

Gestion de la sauvegarde
Réalisation des sauvegardes journalières, mensuelles ou annuelles
Stockage des média de sauvegarde sur un site distant des sauvegardes hebdomadaires en toute sécurité,
Sauvegarde, archivage ou restaurations à la demande,
Test de restauration deux fois par an pour vérifier la conformité des médias et lecteurs
Conservation des médias de sauvegarde sur une année.

Firewalling
Filtrage des ports
Surveillance des tentatives d'intrusion intempestive

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Prestataire, ainsi qu'aux renseignements confidentiels des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les renseignements

confidentiels des Clients sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

Le site d'hébergement du Prestataire est totalement dédié sans circulation de personnel non habilité. Les accès à la salle sont complètement sécurisés, seul le personnel technique possédant les habilitations d'accès peut y entrer.

La sécurité Internet sera assurée par un cluster de firewalls, assurant une redondance des équipements et une haute disponibilité

La sécurité et la disponibilité des serveurs est assurée par la mise en place d'une solution de virtualisation.

La sauvegarde est assurée par une solution de dernière génération.

INTÉGRITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs nommés relativement à tout risque de non-conformité associée.

4. Création Portail Client

Chaque utilisateur des Solutions Desmos aura accès à un espace Client en ligne. La création de ce compte est gratuite et se fait lors de sa souscription aux Solutions Desmos. A réception du mail de validation et d'activation de son espace, il devra avant la première connexion définir son mot de passe personnel. L'utilisateur s'engage à mettre à jour ces informations (adresse

email notamment) en cas de changement afin de continuer de bénéficier de l'accès.

Confidentialité : L'utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion qu'il définit lui-même et dont lui seul à connaissance.

Il s'engage à ne pas divulguer ces informations à des tiers. En cas de suspicion d'une utilisation non autorisée de son compte, l'utilisateur doit immédiatement en informer l'entreprise.

Utilisation du Compte : L'utilisateur s'engage à utiliser son compte d'une manière qui respecte les lois et réglementations en vigueur, ainsi que les CGV et la présente Annexe Solution. L'entreprise se réserve le droit de suspendre ou de fermer le compte en cas de non-respect de ces conditions.

L'utilisateur s'engage à mettre à jour et transmettre à Orisha toute modification relative à ses données administratives.

Services Disponibles : Une fois le compte activé, l'utilisateur pourra accéder à divers services en ligne 24/7, tels que :

- L'accès à ses factures d'abonnements et de prestations diverses.
- La gestion et le suivi des demandes de support, des réclamations.
- L'accès à la base de connaissance.
- La mise à jour des informations personnelles.

Modification des Services : Orisha Healthcare se réserve le droit de modifier, à tout moment, les services disponibles sur le portail Client et d'en informer les utilisateurs via le moyen de communication de son choix.

Fermeture du portail Client : l'accès au portail est désactivé 1 mois après la date de fin de contrat du Client.

5. Maintenance Progiciel et Support

La Documentation associée à la solution Desmos Centres De Santé est mise à disposition du Client par Orisha Healthcare France depuis le site support Client. Il appartient aux utilisateurs de se reporter à cette Documentation avant chaque demande.

Le Client devra décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré avant de les adresser.

La maintenance porte uniquement sur les progiciels et matériel souscrits auprès de Orisha Healthcare France.

5.1. Maintenance Progiciel corrective

La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute Anomalie qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant du Progiciel. Toute

Anomalie identifiée par le client doit être signalée au Prestataire par téléphone, portail web sous forme de ticket ou chatlive avec une précision suffisante pour que cette dernière puisse intervenir.

5.2. Maintenance Progiciel évolutive

Des mises à jour du Progiciel pourront être installées par le Prestataire sur son Environnement, au fur et à mesure de leur disponibilité. Ces mises à jour, qui sont décidées unilatéralement par Le Prestataire, seront mises à disposition du Client depuis son Environnement sans coût supplémentaire, dès lors qu'elles porteront sur des évolutions mineures. La fourniture de mises à jour intégrant des fonctionnalités et/ou des modules nouveaux par rapport à la dernière version majeure du Progiciel fera quant à elle l'objet d'un complément de redevance de licence.

5.3. Maintenance Progiciel réglementaire

Les différentes mises à jour auront pour objet de procéder à l'ensemble des modifications rendues nécessaires par les évolutions légales ou réglementaires correspondant aux traitements relatifs à la mise en œuvre du Progiciel.

Exclusions
Les prestations de maintenance fournies par Le Prestataire ne comportent pas la fourniture de nouvelles versions comportant des fonctionnalités majeures nouvelles ou modules nouveaux, lesquels pourront, en revanche, faire l'objet d'un avenant au présent Contrat après accord des parties. Le Prestataire n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :
– refus de la part du Client d'accepter une mise à jour ;
– utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ;
– intervention non autorisée par le Client ou par un tiers ;
– anomalie générée par le matériel du Client ou ses équipements d'accès.

Le Prestataire n'assurera pas le service d'assistance corrective, ou pourra le cas échéant les assurer à des conditions financières à déterminer, dans les cas suivants :.

- Changement des logiciels du constructeur implanté sur la configuration des postes de travail, difficilement, peu, ou non compatible avec le Progiciel objet du contrat de fourniture. A ce titre, les parties conviennent de se tenir mutuellement informées d'un éventuel changement, et Le Prestataire avertit le Client, des délais et des conditions de mise à niveau présumés,

- Changement de tout ou partie du matériel compatible ou non compatible avec les Progiciels, objet des présentes, et non préalablement agréé par Le Prestataire (voir Pré-requis).
- Modification, révision, changement ou entretien du Progiciel par d'autres personnes que les préposés de Le Prestataire, sauf autorisation expresse écrite,
- Exploitation sur le système du client, par cette dernière ou par un tiers, de tout produit, programme (logiciels, progiciels,) non fourni par Le Prestataire, et pouvant être à l'origine d'anomalies, du fait de ses interférences éventuelles avec le progiciel objet du présent contrat, mauvaise manipulation du Progiciel.

5.4.Cadre de la maintenance Support Client

Le Support Client est disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Le Support Client n'est accessible qu'au Client ou l'utilisateur dénommé au contrat et que pour les logiciels commercialisés par Orisha Healthcare France, ce qui exclut les mises à niveau du système d'exploitation non effectuées par Orisha Healthcare France.

SERVICES MAINTENANCE PROGICIELS	**PLATINUM**	**GOLD**
Forfait / Mois / ETP (équivalent temps plein) = 2 utilisateurs nommés	Grandes organisations	Petites et moyennes organisations
Accès support Clients niveau 1 (email, téléphone, chat)	X	
Accès support Clients niveau 2	x	x
Accès à la base de connaissance	x	x
2 utilisateurs nommés pour accéder au support en ligne	x	x
Prise en compte immédiate d'un ticket qualifié	x	x
Délai de réponse pour apporter une solution	24h ouvrées	48h ouvrées
Temps de clôture de la demande	48h ouvrées	96h ouvrées
Installation initiale et automatique des nouvelles versions	x	x
Installation nouvelles version soir et week-end	x	x
Installation du lecteur de carte	x	x

Monitorat et accompagnement	2h /mois	1h /mois
Audit Tiers Payant	1 Audit /trimestre	
Audit métier	1 audit / trimestre	

Support Client niveau 1
Traitement des tickets n'impliquant pas un travail d'analyse long et un suivi moyen terme (Gestion des incidents). Traitement en temps réel des demandes pouvant être clôturées dans un délai maximum de 20 minutes.
Support Client niveau 2 et 3
Traitement des tickets complexes ou nécessitant un suivi régulier. Lien avec le service Développement pour les tickets nécessitant de rentrer dans la roadmap de version (gestion des problèmes). Traitement des tickets complexes nécessitant une expertise métier pointue, une intervention si nécessaire en base de données et l'assistance d'un collaborateur de l'équipe de développement.

A LA CHARGE de Orisha Healthcare France

Orisha Healthcare France, d'ores et déjà autorisée en cela par le Client, interviendra de sa propre initiative sur les logiciels, sans avertissement préalable, soit en raison de la détection d'une anomalie, soit en cas de modification de l'environnement légal, réglementaire ou médical.

Orisha Healthcare France apportera un support logiciel concernant les applicatifs développés par la Société. Le Service Support apportera aux utilisateurs les services suivants :

- Toutes les demandes seront tracées dans le CRM Orisha Healthcare France permettant d'analyser l'activité et rentrer dans un processus d'amélioration continue ;
- Le Client sera tenu d'accepter toute modification de logiciel proposée par Orisha Healthcare France, sachant que seule la dernière version sera maintenue. Les évolutions proposées dans les nouvelles versions pourront faire l'objet d'une facturation supplémentaire ;
- Dans l'hypothèse où le service Support n'aurait pas permis d'aboutir à la correction de l'anomalie, Orisha Healthcare France pourra proposer une mise à jour des logiciels visés, ou une migration vers un produit répondant à ses besoins.
- Une proposition de solution de contournement en cas d'anomalies
- Une remontée au service développement en cas d'anomalie
- Un renvoi vers les référents métier du client si la demande est hors du périmètre Orisha Healthcare France

A LA CHARGE du Client

- Les problèmes liés à son infrastructure informatique, à son poste du travail (windows, autres), à son réseau (Wifi, internet, antivirus, firewall,…), ses périphériques (imprimante, scanner, douchette,) et aux applications externes au prestataire ;
- Maintenir un matériel non obsolète et permettant les mises à jour : le prestataire ne pourra être tenu responsable en cas d'impossibilité de mises à jour due à l'obsolescence du matériel du Client ;
- Installation des postes clients
- La gestion du paramétrage des applications d'Orisha Healthcare France ;
- La consultation de la documentation des logiciels avant chaque appel téléphonique afin de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du dysfonctionnement rencontrés ;
- Les interventions rendues nécessaires par suite d'erreur de manipulation, d'absence de sauvegarde, de coupure de courant ou de panne matérielle seront facturées, selon devis préalable accepté par le Client ;
- La gestion des métiers et des cas d'utilisation liés au contexte du client ;
- Le suivi financier de l'activité ;
- La formation des utilisateurs ;
- Les extractions des données spécifiques non présentes dans les applications.

6. Maintenance matérielle

6.1.Livraison et réception

Orisha Healthcare France propose des terminaux, homologués par le GIE SESAM-Vitale, à la vente ou à la location (ci-après dénommés « le Matériel »).
Les Matériel, objet du contrat loués ou vendus, seront livrés aux frais et aux risques de Orisha Healthcare France dans les quinze jours ouvrés (sauf cas de force majeure), suivants la réception par Orisha Healthcare France des documents visés à l'article 4 des CGV accessibles sur notre site. Le Client devra vérifier à la réception la conformité du Matériel et Produits livrés et l'absence de vices apparents.

En cas de livraison incomplète ou non conforme, il incombe au Client d'émettre des réserves spéciales et détaillées sur le bon de livraison et de les confirmer à Orisha Healthcare France dans les trois jours à compter de la livraison, par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut, les Matériel et Produits livrés seront considérés conformes à la commande et en parfait état de fonctionnement, avec toutes les conséquences y attachées. En cas de non-conformité, de manquant ou de vices apparents constatés dans les formes et délai susdit, le Client devra retourner les Matériel et Produits visés, complets dans leur emballage d'origine, accompagnés d'une copie de la facture. Les articles retournés incomplets ou endommagés ne seront ni repris ni échangés.

Orisha Healthcare France, après s'être assuré de la réalité et du bien-fondé de la réclamation du Client, procèdera à ses frais soit à la réparation ou au remplacement des Matériel et Produits défectueux en cas de non-conformité ou de vices apparents, soit à la livraison du ou des articles manquants, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité ou à une résiliation du contrat.

Les frais occasionnés par la reprise et la nouvelle livraison des Matériel et Produits visés seront à la charge exclusive de Orisha Healthcare France
En cas d'échecs répétés de livraison, les frais occasionnés par le renvoi du matériel seront facturés au Client.

Les terminaux ne peuvent être vendus / loués qu'en complément d'un Service associé.

6.2. Installation

Le Client doit procéder à l'installation effective du Matériel livré. Le mode d'emploi du Matériel peut lui être fourni sur demande par Orisha Healthcare France. Selon les modalités prévues au contrat, le Client pourra également bénéficier d'une assistance téléphonique.

L'environnement informatique du Client, muni d'un accès internet, d'une bonne couverture GSM (dans le cadre de matériel exploitant ce type de réseau) et de connectiques adéquates, devra permettre l'installation sans difficulté des Matériel et Produits livrés, ainsi que leur parfait fonctionnement.

Orisha Healthcare France sera exonérée de toute responsabilité au cas où la procédure d'installation n'aurait pas été respectée par le Client ou bien si l'environnement précité du Client ne serait pas compatible avec les Matériel et Produits livrés.

6.3.Maintenance ou Service Échange Standard, Garantie constructeur, Maintenances ACCESS, CONFORT et SÉRÉNITÉ

6.3.1.Garantie constructeur et Maintenance Access :

Les Matériel et Produits vendus par Orisha Healthcare France bénéficient d'une garantie d'un an à compter de la date de livraison. Elle ne couvre cependant pas les dommages apportés au Matériel.
Le renvoi du matériel dans les locaux d'Orisha Healthcare France est à la charge du Client.

Passé la période de garantie, les Matériel et Produits défectueux seront réparés par Orisha Healthcare France, et facturés au Client selon le tarif en vigueur ci-dessous :

Tarifs SAV (Hors Taxes)			**01/2025**
Prestation analyse et tests du matériel ***- Logiciels CB, et tiers exclus.*** ***- Hors frais de réparation.***	**87,500 €**		
Frais Autre Prestation (hors frais de réparation)	**87,500 €**		
Forfait de réparation (Si panne hors garantie, et matériel réparable)	**Terminaux MOVE/5000**	**Autres TPE**	**Socles**
	353,333 €	**279,167 €**	**137,500 €**
Remplacement matériel (Non restitué / Irréparable / Détruit / Perte / Vol)	**Si âge du Matériel en Location Inférieur à 2 ans**	**Si âge du Matériel en Location Supérieur à 2 ans**	
Terminal MOVE/5000 3G/4G	**875,833 €**	**438,333 €**	
Terminal MOVE/5000 Wifi	**644,167 €**	**353,333 €**	
TLT Touch / Ubinect Touch / Sylyca	**595,000 €**	**279,167 €**	
Terminal IWL250 3G C'LESS	**805,833 €**	**353,333 €**	
Carte SIM pour tout Terminal 3G/4G (hors abonnement)	**30,000 €**	**30,000 €**	
Terminal IWL250 tout type (hors 3G) / Terminal Vital'Act 3S	**595,000 €**	**279,167 €**	
Terminal NEO	**279,167 €**	**140,000 €**	
SET-2 / Socle IWL250 / Socle MOVE5000 / Autre matériel	**276,667 €**	**137,500 €**	
Lecteur PC/SC fixe	**100,833 €**	**50,833 €**	
Pour les consommables, éléments amovibles externes, et tout autre article non référencé: se référer à la tarification en vigueur.			

Tout établissement de devis fera l'objet de la facturation des frais d'Analyse et tests du matériel (incluant les frais de réexpédition) au tarif indiqué ci-dessus, indépendamment des frais de réparations.

6.3.2. Modalités d'exclusion de prise en charge par la Garantie Constructeur

La Garantie Constructeur ne couvre que les pannes résultant d'un défaut ou vice de fabrication.
Sont exclus de toutes les garanties ou maintenance, et facturés au tarif en vigueur ci-dessus :
○ Usage d'accessoires et matériels non agréés Constructeur et non fournis par Orisha Healthcare France (Exemple: batteries, bloc alimentation, câbles et chargeurs divers, chargeur allume-cigare etc..). Les accessoires non agréés peuvent notamment conduire à des pertes de données, des défaillances du matériel, une destruction du matériel, des risques d'incendie, dont Orisha Healthcare France ne pourra être tenu responsable.
○ Utilisation non conforme du matériel (usage hors indication),
○ Étiquette de sécurité et de garantie arrachée ou détériorée, résultant notamment d'une tentative d'ouverture du matériel, de sa modification ou sa transformation,
○ Dommages consécutifs à l'intervention d'un réparateur non agréé,
○ Oxydation, corrosion, ou tout autre dégât lié à un liquide, ou toute substance équivalente, pouvant notamment conduire à une destruction du matériel et/ou un risque d'incendie.
○ Mauvaises conditions d'environnement autour de l'équipement (notamment température, hygrométrie, variations de tensions électriques),
○ Détériorations de l'équipement (liste non-exhaustive: surtension électrique, "Alert Irruption", casse connecteurs, touche cassée/arrachée, fissure sur le matériel, etc..),
○ Présence de corps étranger à l'intérieur du matériel (exemple: obstruction des fentes de lecture de cartes),
○ Casse/Fissure (choc, chute, combustion externe, casse connecteurs, casse écran, etc..),
○ Usure/Panne d'accessoires et consommables (les batteries, câbles et alimentation sont couverts contre tout défaut de fabrication pendant 3 mois à compter de leur date de réception par le client),
○ Casse d'éléments externes, regroupant notamment les éléments amovibles de type plasturgie (exemple: différents capots, axe d'imprimante, etc..),
○ Fourniture de nouvelles versions logicielles, installation de logiciel tiers,
○ Usure normale de l'équipement,
○ Problèmes de communication liés à un environnement défavorable (problème informatique, accès Internet, GSM etc…).

6.3.3. Pour un Matériel à l'achat, sans aucune Option.

Par défaut, le Matériel est uniquement couvert par la Garantie Constructeur, ou Maintenance Access, durant une période de douze mois à compter de la date d'achat, aux modalités incluant la liste d'exclusion précisées en point 6.3.2 ci-dessus.

Le Client a la possibilité d'ajouter les Options "Echange Standard" et "Maintenance SERENITE" proposées par Orisha Healthcare France.

Ces Options "Echange Standard" et "Maintenance SERENITE" ne peuvent être souscrites qu'au maximum trois mois suivant l'achat du matériel, aux modalités indiquées ci-dessous.

Si le client n'a pas souhaité souscrire à l'une des Options "Echange Standard" ou "Maintenance SERENITE", il lui incombe d'envoyer à ses frais le Matériel à Orisha Healthcare France.
Le client étant l'expéditeur du matériel: seule sa responsabilité est engagée en cas de perte/vol de colis, ou détérioration due au transport - Orisha Healthcare France ne pourra donc être tenu responsable de tout matériel non réceptionné/réceptionné endommagé dans ses locaux.
Pour obtenir l'autorisation de l'envoi du matériel dans les locaux Orisha Healthcare France: le client devra tout d'abord prendre contact avec Orisha Healthcare France afin d'effectuer un diagnostic à distance, pour déterminer si la panne nécessite une expertise et une intervention physique sur le Matériel, et invitera le Client à l'envoyer à ses frais pour une analyse.

Une fois le matériel expédié par le client, et reçu dans les locaux d'Orisha Healthcare France :
- Si le défaut constitue un vice de fabrication, et entre donc dans le cadre de la couverture de la Garantie Constructeur (cf exclusions en 6.3.2, et que le délai maximum de 12 mois suivant l'achat soit respecté), le matériel sera directement expédié chez le fabricant - Le délai de réparation peut varier de 15 jours ouvrés à 3 mois.
- Si la panne n'entre pas dans le cadre de la couverture de la Garantie Constructeur(cf exclusions en 6.3.2), un devis de réparation sera établi, le montant forfaitaire d'analyse et de tests du matériel sera facturé.
A réception du "Bon pour Accord" faisant suite à ce devis de réparation, le Matériel sera expédié en réparation par Orisha Healthcare France chez le fabricant. Le délai de réparation peut varier de 15 jours à 3 mois ouvrés.

En cas de refus du devis de réparation émis, le montant forfaitaire sera facturé, et le matériel renvoyé non réparé.

6.3.4. Pour un Matériel à l'Achat avec Option "Service Echange Standard", ou "Maintenance CONFORT" ou "Maintenance SERENITE"

Si le Client a opté pour le service de « Maintenance SERENITE » ou «Maintenance CONFORT», « Service Échange Standard », Orisha Healthcare France assurera à sa charge le remplacement par échange standard des Matériel et Produits défectueux aux conditions indiquées dans la liste d'exclusion 6.3.2, et aux modalités suivantes:
- Après appel client: Orisha Healthcare France procédera à un diagnostic à distance pour déterminer si la panne est d'origine matérielle et décidera seule s'il y a lieu de procéder à un échange standard (appareil à l'identique). Pour le cas où le Client refuse de répondre au questionnaire préalable à l'échange ou bien s'il répond de manière inexacte, ou en cas d'absence de panne avérée, il sera alors facturé de la somme forfaitaire au titre des frais de l'échange standard non justifié.
- Après autorisation expresse de Orisha Healthcare France, et sous réserve d'un appel avant 11 heures, Orisha Healthcare France organisera à ses frais le rapatriement des Matériel et Produits défectueux à son siège, et la livraison de ceux en remplacement, dans un délai de 24 à 48 heures uniquement les jours ouvrés.
- Si l'antériorité de la panne est acquise par rapport à la date de souscription de l'Option, les frais de réparation et d'envoi seront facturés au client selon le tarif SAV en vigueur sans émission de devis de réparation.
- Si, pour un Matériel à l'achat, l'option « Maintenance SERENITE », « Maintenance ou Service Échange Standard » est souscrite après la signature initiale du contrat, un délai de carence de trois mois à compter de la souscription à l'option s'applique pour que celle-ci puisse être effective. Tout dommage subi par le matériel du client lui sera facturé au tarif SAV en vigueur.

Pour un Matériel à l'achat, si l'option « Maintenance SERENITE », « Service Échange Standard », ou « Maintenance CONFORT» est résiliée: cette résiliation est définitive, aucune nouvelle souscription d'une de ces options ne sera possible.

6.4. Pour un Matériel à la location

En cas de location de matériel, les Matériel et Produits implique que le Client ne détient aucun droit de propriété sur ceux-ci et doit veiller à leur entretien et à leur conservation au sens de l'article 1384 du Code Civil. A cette fin, le Client s'oblige à souscrire une police d'assurance le garantissant des risques de détérioration, destruction ou disparition, notamment en cas de bris, perte ou vol, vandalisme, incendie ou explosion. Le paiement des loyers ou des redevances ne pourra en aucun cas être différé ou interrompu à ce titre.

– Pendant toute la durée du contrat, la location ou la mise à disposition ne pourra être suspendue ou résiliée qu'en présence d'un événement de force majeure.

– Si les Matériel et Produits ne peuvent pas être réparés, le Client devra les remplacer à l'identique et à ses frais. Ils deviendront alors automatiquement la propriété de Orisha Healthcare France.

- A la signature de la Proposition Commerciale, et si tel est le cas, le Client devra verser la somme y figurant à titre de dépôt de garantie. Cette somme, non productive d'intérêts, lui sera restituée à l'expiration du contrat en contrepartie de la restitution des Matériel et Produits complets, conforme à la livraison faite par Orisha Healthcare France et en bon état de fonctionnement.

– Les Matériel et Produits loués ou mis à disposition bénéficieront d'office de la « Maintenance CONFORT » ou « Service Échange Standard », et ce pendant toute la durée du contrat, étant précisé que le Client est responsable de leur entretien courant, aux conditions d'applications suivantes, incluant la liste d'exclusion au point 6.3.2:
- Orisha Healthcare France procédera à un diagnostic à distance pour déterminer si la panne est d'origine matérielle et décidera seule s'il y a lieu de procéder à un échange standard (appareil à l'identique). Pour le cas où le Client refuserait de répondre au questionnaire préalable à l'échange ou bien s'il répondait de manière inexacte, ou en cas d'absence de panne avérée, il sera alors facturé de la somme forfaitaire au titre des frais de l'échange standard non justifié.
- Après autorisation expresse de Orisha Healthcare France, et sous réserve d'un appel avant 11 heures, Orisha Healthcare France organisera à ses frais le rapatriement des Matériel et Produits défectueux à son siège, et la livraison de ceux en remplacement, dans un délai de 24 à 48 heures uniquement les jours ouvrés.

– Les accessoires et consommables (batterie, bloc d'alimentation, bobines, adaptateur USB, prises et câbles etc…) ne sont couverts ni par la garantie ni par aucune maintenance ou option, et seront facturés au Client selon le tarif en vigueur.
– Par l'effet de l'expiration ou de la résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, les Matériel et Produits restitués devront l'être aux frais du Client et en parfait état, sous peine de facturation au tarif en vigueur dans un délai d'un mois à compter de la date de résiliation ou d'expiration effective.
Les Matériel et Produits devront être complets, et conformes à la livraison faite par Orisha Healthcare France.
A défaut, le Client devra prendre à sa charge le montant des réparations nécessaires et s'en acquitter sans délai, pour le cas où le dépôt de garantie susdit ne serait pas suffisant. Si la réparation devait s'avérer impossible les Matériel et Produits seront alors facturés au Client au prix du tarif en vigueur .
Tout matériel non restitué fera l'objet de sa facturation à la tarification en vigueur.

L'option « Maintenance SERENITE » ne peut pas être souscrite au-delà d'un délai de 12 mois après souscription du contrat de location. Dans ce cadre, un délai de carence de trois mois à compter de la souscription s'applique pour que celle-ci puisse être effective. Tout dommage subi par le Matériel (cf tableau d'exclusion en point 6.3.2) lui sera facturé selon le tarif SAV en vigueur.
L'option « Maintenance SERENITE » permet cependant une prise en charge complète (une fois par an maximum) des dommages subis par le Matériel tant que celui-ci n'est pas détruit, ou en état non-réparable, impliquant le remplacement complet de ce dernier.
Orisha Healthcare France ne pourra être tenu responsable de toute perte de données découlant notamment d'un ou plusieurs motifs d'exclusion de garantie en point 6.3.2.

Dans le cadre de l'option « Maintenance SERENITE », le Client peut solliciter l'envoi gracieux d'une batterie une fois tous les deux ans, sous réserve de la non-résiliation de cette option.
La résiliation de l'option « Maintenance SERENITE » est définitive, aucune nouvelle souscription de cette option ne sera possible.

6.5. Perte, Vol, Destruction

En cas de perte, de vol, de destruction des Matériel et Produits, le Client devra immédiatement informer Orisha Healthcare France afin de suspendre l'usage impropre du service. Le Client notifie l'événement de perte, de vol, de

destruction à Orisha Healthcare France par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant la plainte déposée auprès des autorités compétentes. Le Client devra remplacer aussitôt les Matériel et Produits à ses frais : l'immobilisation ou la disparition de ceux-ci ne donnant droit à aucune suspension ou réduction du contrat dans le paiement des Services.

7. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS DE DONNÉES

7.1.Traitements réalisés par Orisha Healthcare

Dans le cadre de la relation commerciale et contractuelle, Orisha Healthcare France est amené à traiter des données personnelles de ses Clients et Collaborateurs en tant que Responsable de traitement.

Objet	Personnes concernées	Catégories Données	Sous-traitant & logiciel	Sécurité & garanties
Projet & échanges	Participant au projet, Direction, Administratif …	Identité, coordonnées de contact	Google Drive Messagerie	Compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée
Contrat et commandes	Direction, Administratif, Projet, Commercial	Identité, coordonnées de contact	Google Drive Messagerie Universign Salesforce	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée Chiffrement
Comptabilité	Administratif Direction Commercial	Identité adresse mail	SAGE CashOnTime	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification
Newsletter & communication actualité	Participant au contrat ou au projet	Identité adresse mail	Mailjet Pardot Salesforce	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification Clauses contractuelles type 2021 Chiffrement des données
Accès au site	Visiteur	Identité	N/A	conservation 1 an

Le Client est informé et accepte expressément que, conformément aux dispositions légales applicables :

- Le Logiciel comporte des dispositifs techniques (cookies ou autres technologies) qui, lors d'une connexion Internet, permettent au Client via

un web service, soit automatiquement, soit le cas échéant à l'initiative de la Société, d'envoyer à la Société des informations sur l'identification du Client (adresse IP, jeton d'authentification…)

- Les cookies ont pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique et sont strictement nécessaires à l'exécution du Contrat selon la demande expresse du Client. Les cookies sont de plusieurs types, en particulier :
    - Identifiant unique de session
    - Identification de serveur
    - Sécurité
    - Faciliter la navigation

Les informations obtenues par la Société grâce à ces dispositifs techniques sont également susceptibles d'être utilisées par la Société dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, pour repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme du Logiciel.

7.2. Liste des traitements Desmos Centres de santé

Traitements de base sur Desmos Centres De Santé - sur instructions du Client

Objet	Finalité	Catégories Données		Transfert hors UE
Dossier patient	Interrogation et mise à jour dossier patient 100% en ligne (via carte CPS)	Dossier patient	WEDA	Non
Facturation	Moteur de facturation Sesam Vitale des FSE	Norme GIE Sesam Vitale		Non
ADRI	Interrogation via API de la plateforme de la Sécurité Sociale sur les droits des patients et niveau de couverture	Identité, NIR, date de naissance, code régime du patient Niveau de couverture		Non
DPEC	Demande de Prise en Charge électronique : Interrogation via API de la prise en charge par la mutuelle du patient suite à devis	Norme GIE Sesam Vitale (Identification patient, archivage des échanges AMC-PS)		Non
SMS	Gestion intégrée des SMS pour les RDV médicaux et relance impayé	Téléphone du patient Message et réponse	Odyssey Mess	Non

Objet	Finalité	Catégories Données		Transfert hors UE
		éventuelle		
Chat Salesforce	Support Chat en ligne pour nos Clients	Identité Client Données de connexion	Salesforce	Non
GED	Gestion documentaire PS : Enregistrement et indexation des documents par les PS	Tout document susceptible d'être déposé par le PS		Non
Génération document	Génération en masse des bordereaux via Desmos	N° FINESS Données patient (identité,NIR, ...).		Non
Hébergement	Hébergement BDD et copies, sauvegardes pour assurer la continuité d'activité et les tests	Données présentes en BDD	CHEOPS AWS CLARANET	Non
Règlement & TP	Gestion rapprochement TP via Desmos TP: Intégration des flux- Envoi aux régimes obligatoires et complémentaires- Gestion des rejets - Gestion des relances - Qualification bancaire Tableau de bord- Export vers les logiciels comptables	Identité, NIR, mutuelle du patient	AWS CHEOPS	Non
Support et Maintenance	Support Client selon le niveau souscrit par le Client Ticketing sur anomalies ou maintenance	Identité collaborateur Client Potentielles données patient si besoin	Salesforce	Non

Les traitements suivants dépendent des Options souscrites :

Objet	Finalité	Catégories Données	Sous -traitant	Transfert hors UE
Portail Patient	Extranet patient pour permettre aux Patients de nos Clients la consultation de document, la prise de RDV avec le lien dossier patient, la signature électronique , le règlement, la téléconsultation,versement d'acomptes	Dossier patient RDV Règlements	DOKILIKO	Non

7.3.Mesures de sécurité

Mesures	Description des mesures
Techniques	
Tracer les accès	Journalisation des interventions Traçabilité de l'ensemble des exports réalisés sur l'outil
Protéger le réseau informatique	Limitation des flux réseau au strict nécessaire Protocole d'échange avec les concentrateurs CFT et double SSL
Sécuriser les serveurs	Limitation des accès aux outils et interfaces d'administration aux seules personnes habilitées Installation sans délai des mises à jour critiques Assurer la disponibilité des données
Sécuriser les sites web	Protocole SSL Aucun mot de passe ou identifiant dans les Urls Contrôler que les entrées des utilisateurs correspondent à l'attendu
Continuité d'activité	Sauvegardes automatiques selon le plan de sauvegarde défini
Sécuriser les échanges	Chiffrement des données lors des échanges entre Organismes
Protéger les locaux	Sécuriser les accès par des portes verrouillées Installer des alarmes anti-intrusion et les vérifier régulièrement
Cryptographie	Utiliser des algorithmes, des logiciels et des bibliothèques reconnus Conserver les secrets et les clés cryptographiques de manière sécurisée
Gouvernance	
Gérer les habilitations	Définition des profils d'habilitation Suppression des permissions d'accès obsolètes Revue régulière des habilitations
Encadrer la maintenance et la destruction des données	Enregistrer les interventions de maintenance dans un main courante Effacer les données de tout matériel avant mise au rebut
Archiver en sécurité	Accès limité aux archives et sauvegardes Sécurisation des sauvegardes
Procédures	Procédure de notification de violation de données Procédure de gestion des habilitations
Sensibilisation des collaborateurs	Sensibilisation à la sécurité et à la protection des données Clause de confidentialité intégrée au contrat de travail Charte informatique contraignante PSSI formalisée et diffusée aux collaborateurs
Encadrer les développements	Proposer des paramètres respectueux de la vie privée aux utilisateurs finaux Une séparation des environnements pour permettre des développements et des tests hors production.

Mesures de la responsabilité du Client :

- Le Client détermine ses délais de conservation des données.

- Le Client est responsable de la gestion des habilitations de ses collaborateurs.
- Le Client est responsable de la sécurisation des flux qu'il adresse

7.4.Liste des sous traitants

Sous-traitant	Finalité	Lieu	nties
AWS	Cloud Provider hébergement infrastructure	France	Contrat Certifié HADS, ISO 27001 … Data Privacy Framework
Cheops Technology	Datacenter - Hébergement infrastructure	France	Contrat Certifié HADS
Claranet	Infogéreur	France	Contrat Certifié HADS, ISO 27001
Odyssey Messaging	Prestataire gestion SMS	France	Contrat
Dokiliko	Partenaire Extranet patient	France	Contrat Hébergement HADS via AWS
Weda	Partenaire Dossier patient	France	Contrat Référencé Ségur
Salesforce	CRM et ticketing support et maintenance	France	Contrat Clauses Contractuelles Type Certifié HADS, ISO 27001…
Mailjet	Mailing & newsletter B2B	Allemagne -Belgique	Contrat ISO 27001

8. Label & Certification

Les labels et certifications sont disponibles ci-dessous :

<u>Équipements et logiciels labellisés</u>

- **Solution référencée Ségur :** Numéro unique de référencement : 27f99871b4

DESMOS (LGC), version 3.3, référentiel Ségur de la santé – Couloir Médecins de ville – Logiciels de gestion de cabinet (LGC) Vague 1
Lien vers le site : Solutions référencées Ségur | Portail Industriels

- **LAP:** Les logiciels d'aide à la prescription (LAP) en médecine ambulatoire certifiés

SGS

CERTIFICAT N°299

Page 1-version 1

Le logiciel « SYNAPSE LAP» (2.0)
de la société SYNAPSE MEDICINE

3, rue Lafayette

33000 BORDEAUX

est certifié pour ses fonctionnalités d'aide à la prescription le référentiel fonctionnel de la HAS
(Référentiel fonctionnel de certification des logiciels d'aide à la prescription en médecine ambulatoire de mars 2021)

avec la Base de données sur les Médicaments
« THERIAQUE » (Version 14.03.00 du 20/11/22)
Editée par « CNHIM»

Le certificat ne s'applique qu'au spécimen soumis à l'essai de type

Le scénario utilisé pour l'essai de type est le n°5 de la grille de tests publiée le 22/11/2022

Délivré le 12/12/2022
Valable jusqu'au 11/12/2025

Edité le 22/12/2022

La Directrice Certification

- **E-Santé**: Les solutions labellisées e-santé

- **CNDA**(Centre National de Dépôt et d'Agrément): Logiciels certifiés | CNDA

AWS

- **HDS** - Hébergeur certifié :Liste des hébergeurs certifiés | Agence du Numérique en Santé

- **AWS dispose de certifications de conformité aux normes ISO/IEC** 27001:2022, 27017:2015, 27018:2019, 27701:2019, 22301:2019, 20000-1:2018, 9001:2015 et CSA STAR CCM v4.0

https://aws.amazon.com/compliance/iso-certified/

DocuSign Envelope ID: D2CCB630-5150-4C94-8C4C-C6C70F13AA90

MGMT. SYS. RvA C 466

Certificate

Certificate number: 2013-009
Certified by EY CertifyPoint since: November 18, 2010

Based on certification examination in conformity with defined requirements in ISO/IEC 17021-1:2015 and ISO/IEC 27006:2015/A1:2020, the Information Security Management System as defined and implemented by

Amazon Web Services, Inc.*

and its affiliates (collectively referred to as Amazon Web Services (AWS)) are compliant with the requirements as stated in the standard:

ISO/IEC 27001:2022

Issue date of certificate: November 18, 2022
Re-issue date of certificate: November 22, 2023
Expiration date of certificate: October 31, 2025
Last certification cycle expiration date: November 30, 2022

EY CertifyPoint will, according to the certification agreement dated April 1, 2022, perform surveillance audits and acknowledge the certificate until the expiration date noted above.

**With regard to the specific requirements for information security as stated in the Statement of Applicability, version 2023.02 dated September 12, 2023, this certification is applicable to (a) the services and their associated assets and locations as described in the scoping section of this certificate, and (b) any affiliates that are responsible for, or that contribute to, the provision of such services and their associated assets and locations.*

DocuSigned by:
Jatin Sehgal
3DADCF3CCF8943C...

J. Sehgal | Director, EY CertifyPoint

This certificate is not transferable and remains the property of Ernst & Young CertifyPoint B.V., located at Antonio Vivaldistraat 150, 1083 HP, Amsterdam, the Netherlands. Any dispute relating to this certificate shall be subject to Dutch law in the exclusive jurisdiction of the court in Rotterdam. The content must not be altered and any promotion by employing this certificate or certification body quality mark must adhere to the scope and nature of certification and to the conditions of contract. Given the nature and inherent limitations of sample-based certification assessments, this certificate is not meant to express any form of assurance on the performance of the organization being certified to the referred ISO standard. The certificate does not grant immunity from any legal/ regulatory obligations. All rights reserved. © Copyright

Page 1 of 7 Digital version

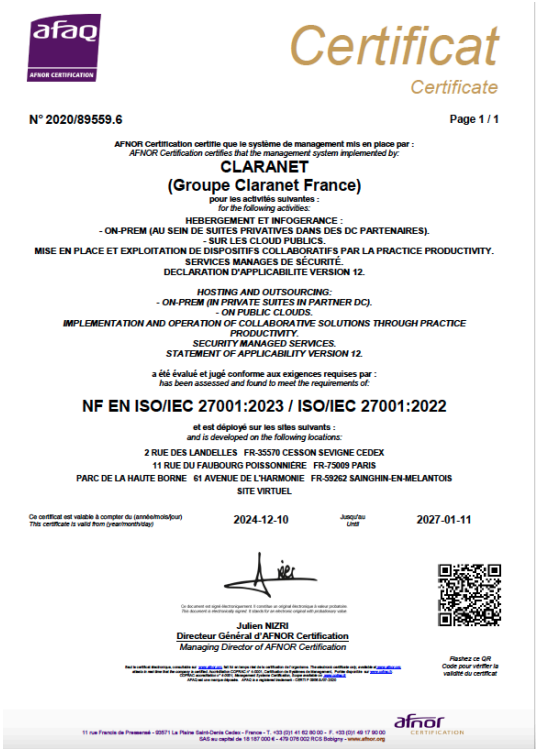
CLARANET

- **HDS** - Hébergeur agréé [Liste des hébergeurs agréés | Agence du Numérique en Santé]

- **Certification ISO27001:**

ORISHA Healthcare France

DesmosCentresDeSanté



afaq AFNOR CERTIFICATION

Certificat

Certificate

N° 2020/89559.6

Page 1 / 1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

CLARANET

(Groupe Claranet France)

pour les activités suivantes :
for the following activities:

HEBERGEMENT ET INFOGERANCE :
- ON-PREM (AU SEIN DE SUITES PRIVATIVES DANS DES DC PARTENAIRES).
- SUR LES CLOUD PUBLICS.

MISE EN PLACE ET EXPLOITATION DE DISPOSITIFS COLLABORATIFS PAR LA PRACTICE PRODUCTIVITY.
SERVICES MANAGES DE SÉCURITÉ.
DECLARATION D'APPLICABILITE VERSION 12.

HOSTING AND OUTSOURCING:
- ON-PREM (IN PRIVATE SUITES IN PARTNER DC).
- ON PUBLIC CLOUDS.

IMPLEMENTATION AND OPERATION OF COLLABORATIVE SOLUTIONS THROUGH PRACTICE PRODUCTIVITY.
SECURITY MANAGED SERVICES.
STATEMENT OF APPLICABILITY VERSION 12.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

NF EN ISO/IEC 27001:2023 / ISO/IEC 27001:2022

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

2 RUE DES LANDELLES FR-35570 CESSON SEVIGNE CEDEX
11 RUE DU FAUBOURG POISSONNIÈRE FR-75009 PARIS
PARC DE LA HAUTE BORNE 61 AVENUE DE L'HARMONIE FR-59262 SAINGHIN-EN-MELANTOIS
SITE VIRTUEL

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) *This certificate is valid from (year/month/day)* 2024-12-10 Jusqu'au *Until* 2027-01-11

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

afnor CERTIFICATION

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

SALESFORCE:

- **HDS** - Hébergeur agréé [Liste des hébergeurs certifiés | Agence du Numérique en Santé]
- **Certification ISO 27001**

Docusign Envelope ID: B78377E3-E451-4950-9906-F90E81A34992

MGMT. SYS. RvA C 466

Certificate

CERTIFY EY POINT

Certificate number: 2021-004
Certified by EY CertifyPoint since: January 28, 2021

Based on certification examination in conformity with defined requirements in ISO/IEC 17021-1:2015 and ISO/IEC 27006:2015/A1:2020, the Information Security Management System as defined and implemented by

Salesforce, Inc.*

located in San Francisco, California, United States of America is compliant with the requirements as stated in the standard:

ISO/IEC 27001:2022

Issue date of certificate: January 25, 2024
Re-issue date of certificate: December 19, 2024
Expiration date of certificate: January 27, 2027
Last certification cycle expiration date: January 27, 2024

EY CertifyPoint will, according to the certification agreement dated April 30, 2024, perform surveillance audits and acknowledge the certificate until the expiration date noted above.

**The certification is applicable for the assets, services and locations as described in the scoping section at the back of this certificate, with regard to the specific requirements for information security as stated in the Statement of Applicability, version 4, dated November 27, 2024.*

DocuSigned by:
Jatin Sehgal
324DCF3DCF9B4DE...

J. Sehgal | Director, EY CertifyPoint

This certificate is not transferable and remains the property of Ernst & Young CertifyPoint B.V., located at Antonio Vivaldistraat 150, 1083 HP, Amsterdam, the Netherlands. Any dispute relating to this certificate shall be subject to the Dutch law and shall be exclusively submitted to the competent court in the Netherlands. The certification examination is performed on a sample basis and limited to the scope and nature of certification and to the conditions of contract. Given the nature and inherent limitations of sample-based certification assessments, this certificate is not meant to express any form of assurance on the performance of the organization being certified to the referred ISO standard. The certificate does not grant immunity from any legal/ regulatory obligations. All rights reserved. © Copyright

Page 1 of 12

Digital version

CHEOPS TECHNOLOGY FRANCE

- **HDS** : Liste des hébergeurs certifiés | Agence du Numérique en Santé

WEDA

- **Solution référencée Ségur** :Numéro unique de référencement : 6ded5dfe74- Solutions référencées Ségur | Portail Industriels