

Annexe Desmos Infirmiers

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 Infirmiers 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 Progielle récurrente

Cette redevance concerne le logiciel et également le matériel associé.

Les conditions financières sont négociées sur la base d'un contrat annuel de 12 mois sauf autre accord 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.

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

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.

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 un délai maximum de (3) trois mois après récupération des données.

2. Condition d'accès ou prérequis

Afin que Desmos Infirmiers soit utilisé dans les meilleures conditions il est impératif d'avoir une ligne SDSL avec un débit minimum de 0,2 Mbits/s/utilisateur dont les frais de mise en œuvre et de location sont intégralement à la charge du Client.

L'application mobile est accessible gratuitement depuis l'App Store et le Play Store, conformément aux prérequis suivants :

Smartphone Android

- Connection internet : 4G
- Android Version : Android 5.1

Smartphone IOS

- Connection internet : 4G
- IOS Version : 13

Ipad

- Pour la version navigateur de DESMOS Infirmiers.
- Version : 15.7.9
- Navigateur(s) conseillé(s) : Safari ou Chrome (Version 77.0)

Prérequis d'accès à Desmos Infirmiers depuis un ordinateur

Windows

- Version de l'OS : Windows 7
- Connexion internet : 4G ou +
- Navigateur(s) conseillé(s) : Chrome ou Firefox

Mac

- Version de l'OS : 12.6.1 (MacOS Monterey)
- Connexion internet : 4G ou +
- Navigateur(s) conseillé(s) : Safari (Version 16.3) Chrome ou Firefox

Les prérequis du logiciel et de l'application mobile 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) 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

Exploitation de serveurs

Contrôle fonctionnel et physique des serveurs 2 fois par jour à partir de check listes opératoires distinctes selon les modalités suivantes :

Contrôle général en ouverture de session le matin (contrôle du bon démarrage et de l'activité effective des différents services système, des différentes applications disponibles et des différents services d'accès à notre plate-forme d'hébergement)

Contrôle approfondi en milieu de journée des différentes ressources disponibles (analyse des fichiers logs, des utilisations disque, mémoire, CPU, éléments actifs des réseaux LAN, connectivité des réseaux étendus WAN, ...)

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.

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. Les utilisateurs seront informés de ces modifications par e-mail ou via le portail client lui-même.

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

5. Maintenance Progicielle et Support

La Documentation associée à la solution Desmos Infirmiers 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 via son portail Client.

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

5.1. Maintenance Progicielle 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 Progicielle 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 Progicielle 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 Prérequis).
- 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 8h30 à 18h30.

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.

PRESTATIONS	
Accès à la documentation en ligne	X
Accès support Clients (email, téléphone, chat)	X
Prise en compte immédiate d'un ticket qualifié (chat, téléphone)	X
Délai de réponse apporté (motif technique)	72 heures
Temps de clôture de la demande	96 heures
Installation initiale et automatique des nouvelles versions	X
Installation du lecteur de carte	X

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.

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 ;
- 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
- 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 des 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 (3) 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 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 du 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'est pas respectée par le Client ou si l'environnement précité du Client n'est pas compatible avec les Matériel et Produits livrés.

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

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 (HT)		Mise à jour 11/2024	
Prestation analyse et tests du matériel <i>- Logiciels CB, et tiers exclus.</i> <i>- Hors frais de réparation.</i>	79,167 €		
Frais Autre Prestation (hors frais de réparation)	79,167 €		
Forfait de réparation (Si panne hors garantie, et matériel réparable)	Terminaux MOVE/5000	Autres TPE	Socles
	320,833 €	254,167 €	125,000 €
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	
TLT Touch / Ubinect Touch / Sylyca	540,833 €	254,167 €	
Carte SIM pour tout Terminal 3G/4G (hors abonnement)	27,500 €	27,500 €	
Terminal NEO	249,167 €	125,000 €	
Lecteur PC/SC fixe	91,667 €	45,833 €	
Pour les consommables, éléments amovibles externes et tout autre article non référencé: <u>se référer à la tarification en vigueur.</u>			

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..).

6.4. 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 point 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 point 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.

6.5. 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.

6.6. 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:

– 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.

– 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.

6.7. 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 aux locaux	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 Infirmiers

Traitements de base de Desmos Infirmiers sur instructions du Client

Objet	Finalité	Catégories Données	Sous-traitant	Transfert hors UE
Fiche patient	Consultation, modification ou création fiche patient via lecture Carte Vitale	Identité, NIR, médecin traitant du patient et tout élément ajouté par le PS		Non
Facturation	Moteur de facturation Sesam Vitale des FSE, lots	Norme GIE SESAM Vitale		Non
GED	Gestion documentaire : Enregistrement et indexation des documents déposés par le PS	Tout document susceptible d'être déposé par le PS		Non
Hébergement	Hébergement BDD et copies, sauvegardes pour assurer la continuité d'activité et les tests	Données présentes en BDD	AWS Claranet	Non
Support et Maintenance	Support Client -Ticketing sur anomalies ou maintenance	Identité collaborateur Client Potentielles données patient si besoin	Salesforce Nissan	Non Oui
Chat Salesforce	Support Chat en ligne pour nos Clients	Identité Client Données de connexion	Salesforce Nissan	Non Oui

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	Garanties
AWS	Cloud Provider hébergement infrastructure	France	Contrat Certifié HADS, ISO 27001 ... Data Privacy Framework
Claranet	Infogéreur	France	Contrat Certifié HADS
Salesforce	CRM et ticketing support et maintenance	France	Contrat Clauses Contractuelles Type Certifié HADS
Nissan Communication LTD*	Support & Projet , R&D, Commercial	Israël ¹	Contrat Pays adéquat (CNIL)

* Nissan Communication LTD est rattachée à Orisha Healthcare

8. Label & Certification

Les labels et certifications sont disponibles ci-dessous :

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/>

¹ Pays reconnu adéquat par la CNIL

SALESFORCE:

- **HDS :** [Liste des hébergeurs certifiés | Agence du Numérique en Santé](#)
- **Certification ISO 27001**

