Annexe Intellio Pro Terminal

Version 1.3 - Juillet 2025

Préambule

Cette annexe vient compléter les informations présentes dans les CGV d'Orisha Healthcare accessibles sur le site internet à l'adresse suivante www.healthcare.orisha.com.
Elle vient préciser les conditions et les traitements en lien avec la Solution Intellio Pro Terminal souscrite

1. Conditions financières

Il est précisé que les factures récurrentes sont datées du premier jour ouvré de la période.
La première facturation s'appliquera conformément aux conditions générales de vente :

- en cas de Mise à disposition entre le 1er et le 24 du mois M, à compter du premier jour du mois M,
- en cas de Mise à disposition entre le 25 et le 31 du mois M, à compter du premier jour du mois M+1.

1.1. Logiciel

Les conditions financières sont négociées sur la base d'un engagement de 12 mois sauf autre accord précisé à la Proposition Commerciale.

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.

A l'expiration de la période d'engagement, le Client pourra résilier son contrat à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception moyennant le respect d'un préavis d'au moins 3 (trois) mois par rapport à la date anniversaire. Le préavis débutera à réception de la demande par Orisha Healthcare France et prendra fin le dernier jour du mois de fin de préavis.

En cas de résiliation anticipée du fait du Client, les sommes dues jusqu'à la fin du contrat correspondant à la date anniversaire, seront immédiatement exigibles et le Client devra s'acquitter du paiement de celles-ci sans délai.

En cas de cessation d'activité totale, le Client devra envoyer sa demande par lettre recommandée avec avis de réception et fournir un motif valable accompagné d'un justificatif à Orisha Healthcare France. La cessation entraîne la résiliation de son contrat moyennant un préavis d'au moins 3 (trois) mois qui débute à compter de la réception de la demande par Orisha Healthcare France et le contrat prendra fin le dernier jour du mois de fin de préavis.

En cas de décès, la réception du certificat de décès entraînera la résiliation du contrat qui prendra fin le dernier jour du mois de réception du justificatif par Orisha Healthcare France.

1.2. Matériel (Terminal)

Les conditions financières sont négociées sur la base d'un engagement ferme de 24 mois précisé à la Proposition Commerciale.

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.

A l'expiration de la période d'engagement, le Client pourra résilier à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception le contrat moyennant le respect d'un préavis d'au moins 3 (trois) mois qui débute à compter de la réception de la demande par Orisha Healthcare France et le contrat prendra fin le dernier jour du mois de fin de préavis.

En cas de résiliation anticipée du fait du Client, non justifiée par un manquement imputable à ORISHA HEALTHCARE, les sommes dues jusqu'à la fin du contrat seront immédiatement exigibles et le Client devra s'acquitter du paiement de celles-ci sans délai.

1.2.1. Maintenance matérielle

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.

1.2.2 .Conséquence de la résiliation, expiration du contrat sur la location et maintenance matérielles

Par l'effet de l'expiration ou de la résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, le matériel restitué devra 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 du contrat.

Le matériel devra être complet, et conforme 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. Si la réparation devait s'avérer impossible le matériel sera alors facturé au Client au prix du tarif en vigueur.
Tout matériel, carte SIM, non restitués feront l'objet de facturation à la tarification en vigueur.

2. Condition d'accès et prérequis

2.1. Prérequis et installation logiciel et matériel

Le Client doit disposer de sa carte de professionnel de santé (CPS).
Les prérequis logiciels et les guides d'installation sont accessibles et consultables en permanence sur le site support Client.

A compter de la mise à disposition de la solution et du matériel, le Client dispose d'un délai de 15 jours pour s'assurer de sa/leur conformité à la Documentation et faire valoir à Orisha Healthcare France, par écrit, toute Anomalie constatée.

L'accès au service Intellio intervient au maximum dans les quinze jours ouvrés (sauf cas fortuit ou évènement de force majeure), décomptés à partir de la date de réception du terminal.

2.2. Prérequis pour les Options

Les options AMC+, TipTop, Intellio 100% Sécu, Bancaire, fonctionnent uniquement avec le terminal Intellio.

- Pour accéder au service AMC+,

Le client s'engage à renvoyer un mandat de conventionnement (+ RIB et FSE barrée) dûment rempli, daté et signé à Orisha Healthcare France lors de la signature du contrat.

- Pour bénéficier du service TiPToP,

Le client s'engage à renvoyer un mandat de conventionnement (+ RIB et FSE barrée) dûment rempli, daté et signé à Orisha Healthcare France lors de la signature du contrat.

- Le Client s'oblige à communiquer à Orisha Healthcare France toutes les informations de paiement données par les organismes payeurs (AMO et AMC) ayant trait à ses flux de tiers-payant.

- Pour bénéficier du service Intellio 100% Sécu,

Le client doit avoir souscrit à Intellio.

- Pour bénéficier du service bancaire,

Le client doit récupérer auprès de sa banque, sa carte de domiciliation bancaire et les paramètres permettant de mettre en service l'encaissement bancaire avec et/ou sans contact.

3. Conditions d'utilisation du service

3.1. Sécurité

Le Client est responsable de la sécurité de son système informatique et s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin de protéger l'ensemble de son système et ses terminaux de l'intrusion illicite dans son système informatique ou de toute contamination par des virus.

La responsabilité d'Orisha Healthcare France sera limitée à une utilisation normale des logiciels et des Services et ne pourra notamment pas être engagée dans les cas suivants :

- Panne ou dysfonctionnement trouvant son origine dans le non-respect du manuel d'utilisation ou d'une mauvaise manipulation ;
- Utilisateur autre que celui nommément désigné au contrat ;
- Panne provoquée par l'intervention du Client ou d'un tiers sur les logiciels ;
- Implantation sur l'ordinateur du Client d'autres logiciels ou systèmes d'exploitation non compatibles avec les logiciels Orisha Healthcare France ;
- Virus ou coupure de courant ;
- Dysfonctionnement du réseau téléphonique ou du réseau Internet ;

- Sauvegardes quotidiennes des données non effectuées dans les conditions prévues dans la documentation des logiciels ;
- Non-respect des obligations incombant au Client ;
- Utilisation d'une messagerie non sécurisée santé pour l'envoi / la réception d'informations / documents relatifs à des données personnelles.

3.2. Gestion et télétransmission

Le Client, en souscrivant au service Intellio, s'engage à déléguer la gestion des FSE à Orisha Healthcare France tout en respectant les obligations ci-après stipulées :

- Le Client est tenu légalement d'adresser des lots de FSE en fin de journée.

Pendant toute la durée de la connexion, le Client s'abstiendra de toute intervention sur son terminal, lequel devra reposer sur son socle.
Orisha Healthcare France ne sera en aucun cas responsable du non-respect de l'obligation légale imposée au Client et de ses conséquences : perte, altération éventuelle de FSE, retard de transmission, ou tout autre dommage résultant du non-respect de cette obligation.

- Le Client autorise Orisha Healthcare France à communiquer par voie électronique, aux destinataires des FSE, leurs données d'activité et les justificatifs s'y rapportant.

- Le Client devra conserver les tickets papier établis par le terminal à son intention jusqu'à la fin du traitement des FSE, tel que signifié sur l'état récapitulatif adressé par Orisha Healthcare France. En cas de perte, de vol, ou de destruction accidentelle du terminal, seul le ticket papier pourra servir de preuve.

Les données sont consultables dans la limite de cent quatre-vingts jours après la création des FSE.

- Concernant l'encaissement bancaire : le Client devra conserver les tickets papier établis par le terminal à son intention lors de l'encaissement bancaire que ce soit avec contact (CBEMV) ou sans contact (CBCLESS) jusqu'à la fin du traitement des données par l'établissement concerné.

3.3. Gestion carte SIM

La carte SIM attachée au service GPRS est réservée à l'utilisation exclusive du service Intellio pour la télétransmission des transactions bancaires.

Elle est envoyée au Client lors de sa souscription au service et devra être restituée en parfait état avec le TPE, le cas échéant, 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 du contrat.

3.4. Applications Mobiles

Pour pouvoir bénéficier de l'accès aux applications mobiles :

- Intellio SCOR ;
- Intellio Appli carte Vitale ;
- TiPToP Flash,

Le Client doit disposer de la dernière version à jour du terminal Intellio et être équipé d'un smartphone permettant de prendre des photos et disposer de la fonction NFC.

Il convient ensuite de télécharger l'application souhaitée sur Apple store ou sur Google play et se connecter avec ses identifiants.

Toutes les informations relatives à l'utilisation du service sont disponibles sur le site support Client.

4. Formation

A la demande du Client, Orisha Healthcare France fournira une formation certifiée 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.
teurs nommés relativement à tout risque de non-conformité associée.

5. Création Portail Client

Chaque utilisateur des Solutions Intellio aura accès à un espace Client en ligne.
La création de ce compte est gratuite et se fait lors de sa souscription aux Solutions intellio. 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 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.

6. Maintenance Progicielle et Support Clients

Notre service Clients dont le numéro est disponible sur le site support Client est joignable par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Les services Projet et Support sont accessibles au Client et à l'utilisateur nommé au contrat pour les logiciels souscrits auprès d'Orisha Healthcare France, ce qui exclut les mises à niveau du système d'exploitation non effectuées par Orisha Healthcare France.

PRESTATIONS	
Suivi personnalisé avec l'équipe Projet le 1er mois de souscription (email, téléphone, chat)	X
Accès à la documentation en ligne	X

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

A LA CHARGE D'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 à Orisha Healthcare France ; - Un matériel obsolète ne permettant pas les mises à jour- Orisha Healthcare France 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 ;
- La gestion des métiers et des cas d'utilisation liés au contexte du client
- Les extractions des données spécifiques non présentes dans les applications.

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.

7. Maintenance matérielle - Location et vente de matériel

7.1. 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 »).
Le matériel, objet du contrat loué ou vendu, sera livré aux frais et aux risques de Orisha Healthcare France dans les quinze jours ouvrés (sauf cas de force majeure. Le Client devra vérifier, à réception, la conformité du matériel livré 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, le matériel livré sera considéré conforme 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 délais susdit, le Client devra retourner le matériel visé, complet dans son emballage d'origine, accompagné 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 du matériel 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 visé seront à la charge exclusive d'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.

7.2. 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 et est disponible sur le site support Client.

L'environnement informatique, muni d'un accès internet, d'une bonne couverture réseau (dans le cadre de matériel exploitant ce type de réseau) et connectiques adéquates du Client devra permettre l'installation sans difficulté du matériel livré, 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 le matériel livré.

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

7.3.1 Garantie constructeur et Maintenance Access

Le matériel vendu par Orisha Healthcare France bénéficie 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, le matériel défectueux sera réparé par Orisha Healthcare France, et facturé 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	**87,500 €**

de réparation)			
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.

7.3.2 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, réseau etc…).

7.4. 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 Sérénité" proposées par Orisha Healthcare France.
Ces Options "Echange Standard" et "Maintenance Sérénité" 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 Sérénité", 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 tenue responsable de tout matériel non réceptionné ou réceptionné endommagé dans ses locaux.

Pour obtenir l'autorisation de l'envoi du matériel dans les locaux d'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 6.3.2), et que le délai maximum de 12 mois suivant l'achat est 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), 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.

7.4.1 Pour un matériel à l'achat avec option "Service Échange 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 du matériel 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 seul 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 une 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 du matériel défectueux, et la livraison de celui 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.

7.5. Pour un matériel à la location

En cas de location de matériel, le Client ne détient aucun droit de propriété sur celui-ci et doit veiller à son entretien et à sa 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.

– Si le matériel est endommagé et ne peut pas être réparé, le Client devra le remplacer à l'identique et à ses frais. Il deviendra alors automatiquement la propriété de Orisha Healthcare France.

– Le matériel loué ou mis à disposition bénéficie 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 son 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 seul 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 pourra alors être facturé d'une 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 du matériel défectueux à son siège, et la livraison de celui 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.

L'option « Maintenance SÉRÉNITÉ » 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 SÉRÉNITÉ », 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.

Par l'effet de l'expiration du contrat, pour quelque cause que ce soit, le matériel restitué devra 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 du contrat.

7.6. Perte, vol, destruction

En cas de perte, de vol, de destruction du matériel, 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 le matériel à ses frais : l'immobilisation ou la disparition de celui-ci ne donnant droit à aucune suspension ou réduction du contrat dans le paiement du Service.

8. Description des traitements de données

8.1. 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	Commercial, Participant au projet,	Identité, coordonnées de contact	Google Drive Messagerie Salesforce	Compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée Chiffrement
Contrat et commandes	Direction, Administratif, Projet, Commercial	Identité, coordonnées de contact	Google Drive Agendize Messagerie Universign Salesforce	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée Chiffrement
Comptabilité	Administratif, Direction,	Identité adresse mail	CEGID AGIR	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification
Newsletter & communication actualité	Participant au contrat ou prospects	Identité adresse mail	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

8.2. Traitements sur instruction du Client

Traitement	Finalités	Catégorie de données	Sous-traitant	Transfert hors UE
Hébergement & Sauvegarde base Clients	Hébergement BDD et copies, sauvegardes, base de données clients, portails Intellio.fr, App.intellio.fr	Identité patients, prescripteurs, médecins orienteurs, NIR patient, FSE	ATE, AWS	NON
Gestion des FSE	Télétransmission et facturation des FSE Clients / patients	Identité prescripteur et patient, NIR / code acte /montant honoraires / AMO	ATE, AWS	NON
Support & SAV Clients	Répondre aux questions Résoudre les incidents Collecter les informations Apporter des conseils	Identité Client	Salesforce Nissan	NON OUI
Téléservices : ADR, IMTI, IDB, SCOR, AMC	Accéder au téléservices pour obtenir les droits du patient AMO et AMC, les informations sur son médecin traitant, scannérisation des ordonnances.	NIR et Identité patient Code acte, Ordonnance, AMO, AMC	AWS	NON

8.3. Liste des sous-traitants

Accédant aux données et ayant contractualisé avec Orisha Healthcare France

Sous-traitant	Finalité	Lieu	Garanties
ATE, AWS	Cloud Provider hébergement infrastructure	France	Contrat Certifié HADS, ISO 27001 Data Privacy Framework
ATE, CLARANET	Infogéreurs	France	Contrat Certifié HADS, IS0 27001
Salesforce	CRM et ticketing support et maintenance	France	Contrat Clauses Contractuelles Type Certifié HADS
Agendize	Prise de rendez-vous en ligne	France	Contrat

8.4. Mesures de sécurité

Thèmes	Mesures	Description des mesures Orisha Healthcare France
Politique & Gouvernance	PSSI	Orisha Healthcare France dispose d'une PSSI formalisée et diffusée aux collaborateurs
	Equipe Sécurité & Compliance	Orisha Healthcare France dispose d'une équipe dédiée à la Sécurité et à la Compliance. Le RSSI d'Orisha travaille en étroite collaboration avec la DPO d'Orisha Healthcare
	Gestion des Projets	L'équipe Sécurité & Compliance est associée aux projets pour évaluer la sécurité et les éventuels impacts sur les Données (Privacy by design)
	Contrôle à l'embauche	Les équipes Ressources Humaines d'Orisha Healthcare réalisent des vérifications avant l'embauche en accord avec la réglementation et le poste à attribuer. Un dispositif de cooptation et de mobilité interne est déployé afin d'accueillir et de conserver des talents connus et reconnus.
	Sensibilisation	L'ensemble des collaborateurs, et quand cela est pertinent, les sous-traitants bénéficient d'une sensibilisation et de formations adaptées à la sécurité et à la protection des données - incluant les règles applicables et les conséquences d'un incident, d'une violation, d'une non-conformité...
	Confidentialité	Les clauses de confidentialité sont intégrées au contrat de travail sur tous nos collaborateurs et aux contrats avec nos sous-traitants s'ils accèdent aux données. Les devoirs de confidentialité perdurent après la fin du contrat de travail ou de la prestation de service.
	Relation avec les Tiers	Les sous-traitants sont sélectionnés avec rigueur Les contrats encadrent le devoir de confidentialité, les obligations de sécurité et de RGPD si besoin.
Sécurité logique et physique	Gestion des Droits et Habilitations	Les habilitations sont gérées en cohérence avec la politique de contrôle d'accès et le besoin d'accéder via des profils définis.
	Journalisation	Les traces des accès par les utilisateurs sont encadrées par la politique de journalisation selon le référentiel HDS. Les utilisateurs bénéficient d'un identifiant unique et nominatif garantissant l'imputabilité.
	Poste chiffré	Les postes de travail sont chiffrés, à jour, équipés d'un antivirus et de plusieurs mécanismes de protection

	Support amovible	L'utilisation des supports amovibles est interdite.
	Mise au rebut des supports	La mise au rebut des postes de travail : Si le poste est fonctionnel, celui-ci est formaté, le chiffrement préalable du disque garantit que les données ne pourront pas être récupérées après formatage. Dans le cas contraire, le disque dur est effacé.
	Authentification	Les informations secrètes d'authentification sont remises à l'utilisateur à l'initialisation de son compte, le code est ensuite modifié par l'utilisateur et seulement connu de celui-ci. La complexité des mots de passe varie en fonction de la typologie du compte (utilisateur, admin, ...) et est conforme aux recommandations de la CNIL-complété selon la situation, par un mécanisme d'authentification multifacteur.
	Accès aux locaux	L'accès au bâtiment est sécurisé par un badge nominatif. Les visiteurs doivent compléter le registre dédié et être accompagnés d'un collaborateur. Le bâtiment est équipé d'un système de vidéosurveillance et d'une alarme anti-intrusion. Les accès à la salle serveur sont strictement encadrés, limités et tracés.

9. Label & Certification

Equipements et logiciels labellisés par l'Assurance Maladie

Intellio est certifié sur Telium et Tetra : je consulte la certification

Acquisition des DRoits (ADRi)

Téléservice intégré permettant au Professionnel de Santé d'acquérir les droits du patient en cas de carte Vitale non mise à jour ou absente lors de la facturation directement dans son logiciel. Ce téléservice est compatible également avec l'appli carte Vitale.

Information Médecin Traitant (IMTi)

Téléservice intégré qui permet au médecin d'avoir accès à l'identité et aux coordonnées du médecin traitant directement dans son logiciel. Ce téléservice est compatible également avec l'appli carte Vitale.

Solutions PRO-PS millésimées

Solution respectant les critères PRO-PS millésimé que l'industriel s'engage à déployer et pour laquelle il a soumis une demande d'utilisation de la marque PRO-PS millésimée. Ces critères, réactualisés pour chaque nouveau millésime, garantissent de disposer d'une solution la plus à jour possible.

Solutions de facturation SESAM-Vitale

Solution agréée ou homologuée qui permet la création, avec une carte Vitale ou avec l'appli carte Vitale, de Feuilles de Soins Electroniques (FSE) et de Demandes de Remboursement (DRE) dans le cadre de la facturation SESAM-Vitale.

Tiers-Payant Complémentaire (SEL AMC)

Téléservice intégré permettant au Professionnel de Santé d'identifier les droits complémentaires et de calculer le montant pris en charge par le régime d'assurance maladie complémentaire.

Liste du matériel homologué : je consulte l'homologation

Certification HDS, ISO 27001

La certification HDS a pour vocation de renforcer la protection des données de santé à caractère personnel et de construire un environnement de confiance autour de l'e-Santé et du suivi des patients.
Elle s'appuie sur des référentiels incluant le respect de normes iso et permet de délivrer une certification par un organisme indépendant accrédité à toute structure ou organisme hébergeant des données de santé.

Liste des hébergeurs certifiés | Agence du Numérique en Santé

- **ATE**

ORISHA Healthcare France

IntellioPro

CERTI TRUST
CONFIDENCE IN THE DIGITAL ERA

CERTIFICAT

ICTS France certifie par la présente que le système de management de

AVENIR TÉLÉMATIQUE
21, Avenue de la Créativité
59650, Villeneuve d'Ascq
France

A été évalué en accord avec les exigences de système de management reprises dans

NF EN ISO/CEI 27001:2017

Déclaration du champ d'application de la certification :

Le périmètre du Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) d'Avenir Télématique (ATE) couvre les activités liées à l'Infogérance et hébergement des données, ceci en conformité avec la Déclaration d'Applicabilité version 12 du 10 juillet 2022.

Certificat N° **C-ISMS-122022-0CU00238-R2**
Certifié depuis le **21-12-2018**
Début du cycle actuel de certification : **26-11-2021**
Valide du **26-11-2021** au **25-11-2024**
**Sujet à des audits de surveillance annuels*

Paris, **06-12-2022**

Pierre Dewez,
Directeur Général.

ICTS FRANCE SÀRL
Groupe CERTI-TRUST™
27, Place de la Madeleine
75008 Paris
France
+33 (0)7 61 56 58 37
info.services@certi-trust.com

ISO 27001 CERTI TRUST

cofrac
Certification de systèmes de management
NF EN ISO/IEC 17021-1:2015
Accréditation n°4-0612
CERTIFICATION DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT
Liste des portées disponibles sur www.cofrac.fr

Cette évaluation et la certification associée ont été menées dans le respect des procédures d'audit et de certification d'ICTS France. Ce certificat peut être vérifié en scannant le QR code ci-dessus ou en envoyant un e-mail à certification@certi-trust.com.

CERTI TRUST
CONFIDENCE IN THE DIGITAL ERA

AVENIR TÉLÉMATIQUE
21, Avenue de la Créativité
59650 Villeneuve d'Ascq
France

A été évaluée en accord avec les exigences de système de management reprises dans

NF EN ISO/CEI 27001:2017

Champ d'application de la certification :

Site	Adresse	Champ d'application
Site primaire	CIV France SA Parc de Mélantois – Rue des saules 59262 Sainghin-en-Mélantois France	Data centre
Site secondaire	21, Avenue de la Créativité 59650 Villeneuve d'Ascq France	Siège social Siège d'exploitation Data centre
Site tertiaire	ETIX EVERYWHERE NORD Boulevard d'Armentières 59170 Roubaix France	Data centre

CERTI TRUST
CONFIDENCE IN THE DIGITAL ERA

CERTIFICAT

ICTS certifie par la présente que

AVENIR TÉLÉMATIQUE
21, Avenue de la Créativité
59650 Villeneuve d'Ascq
France

A été évaluée en accord avec les exigences reprises dans le

Référentiel HDS:2018

(Hébergeur de Données de Santé – version 1.1)

en tant que

Hébergeur d'infrastructure physique et **Hébergeur Infogéreur**

Déclaration du champ d'application de la certification :

Le périmètre retenu pour l'hébergement de données de santé adresse les activités suivantes : La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant d'héberger l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé (domaine 1) ; La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé (Domaine 2) ; La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information (Domaine 3) ; La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé (Domaine 4) ; L'administration et l'exploitation du système d'information contenant les données de santé (Domaine 5) ; La sauvegarde externalisée de données de santé (Domaine 6).

Certificat N° **C-HDS-122022-0CU00238**
basé sur le(s) certificat(s) suivants :
☑ *France : ISO/CEI 27001:2013 n° C-ISMS-122022-0CU00238-R2 (Certi-Trust)*

Certification initiale : **31-01-2020**
Début du cycle actuel de certification : **06-12-2022**
Certificat valide du **06-12-2022** au **05-12-2025**
**Sujet à des audits de surveillance annuels.*

Paris, **06-12-2022**

Pierre Dewez,
Directeur Général.

ICTS FRANCE sàrl
Groupe CERTI-TRUST™
27, Place de la Madeleine
F-75008 Paris
France
: +33 (0)1 86 86 22 08
: info.services@certi-trust.com

HDS CERTI TRUST

cofrac
Certification de systèmes de management
NF EN ISO/IEC 17021-1:2015
Accréditation n°4-0612
CERTIFICATION DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT
Liste des portées disponibles sur www.cofrac.fr

Cette évaluation et la certification associée ont été menées dans le respect des procédures d'audit et de certification d'ICTS. Ce certificat peut être vérifié en envoyant un e-mail à certification@certi-trust.com.

CERTI TRUST
CONFIDENCE IN THE DIGITAL ERA

AVENIR TÉLÉMATIQUE
21, Avenue de la Créativité
59650 Villeneuve d'Ascq
France

A été évaluée en accord avec les exigences reprises dans le

Référentiel HDS:2018

(Hébergeur de Données de Santé – version 1.1)

Champ d'application de la certification :

Site	Adresse	Champ d'application
Site primaire	CIV France SA Parc de Mélantois – Rue des saules 59262 Sainghin-en-Mélantois France	Data centre
Site secondaire	21, Avenue de la Créativité 59650 Villeneuve d'Ascq France	Siège social Siège d'exploitation Data centre
Site tertiaire	ETIX EVERYWHERE NORD Boulevard d'Armentières 59170 Roubaix France	Data centre

- **AWS**

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

CERTIFY POINT EY

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.*

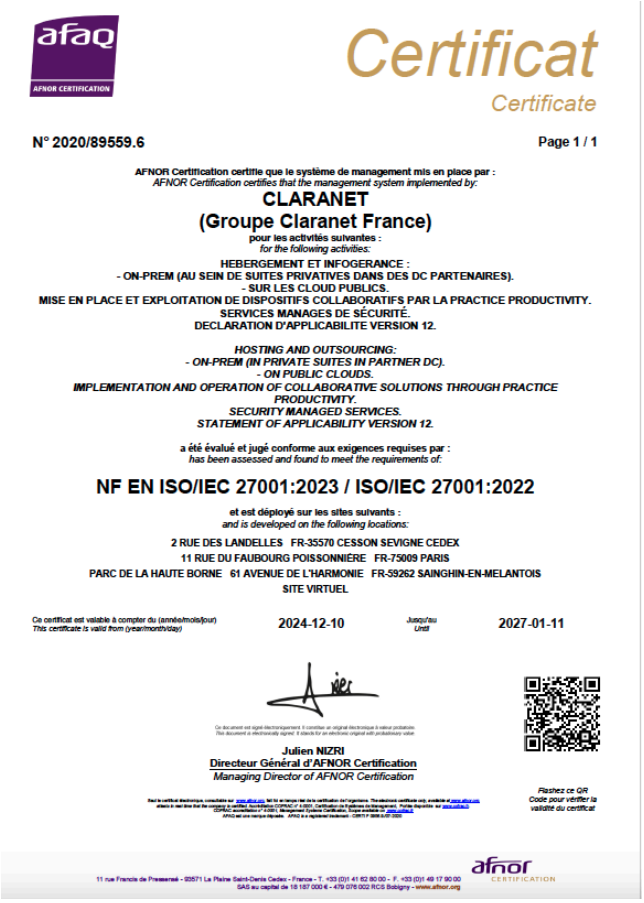
DocuSigned by:
Jatin Sehgal
3DADCF3CCF6943C...

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**



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

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

afnor CERTIFICATION

- **Salesforce**

HDS :

[Liste des hébergeurs certifiés | Agence du Numérique en Santé]