# Annexe Intellio Pro Web

Version 1.3 - Juillet 2025

## Préambule

Cette annexe vient compléter les informations présentes dans les CGV d'Orisha Health & Safety 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 Web souscrit et s'applique de plein droit.

## 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 prend fin le dernier jour du mois de fin de préavis.

En cas de décès, la réception du certificat de décès entraîne la résiliation du contrat qui prend 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 le 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 débute à compter de la réception de la demande par Orisha Healthcare France et le contrat prend 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.

### 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 non restitué fera l'objet de facturation à la tarification en vigueur.

## 2. Condition d'accès et prérequis, installation, mise à disposition et documentation

### 2.1. Prérequis et installation logiciel et matériel

Le logiciel Intellio Pro Web est accessible depuis une ligne internet dont les frais de mise en œuvre et de location sont intégralement à la charge du Client.
Le Client doit disposer de sa carte de professionnel de santé (CPS).
Le logiciel est compatible avec n'importe quel lecteur répondant au standard PC/SC mais également répondant aux anciennes normes SESAM-Vitale "PSS".

| | |
|---|---|
| Connexion | Accès à internet |
| URL à autoriser | https://app.intellionext.fr<br>https://localhost.iconnect.sephira.fr<br>https://iconnect.sephira.fr |
| N° du Port | Autoriser les ports n° 9987 et n° 9988 pour se connecter à https://localhost.iconnect.sephira.fr |
| OS requis | Windows 10 (version 22H2) ou Windows 11<br>Mac OS 12 (Monterey) et supérieur<br><br>OS basé sur les versions supportées par le GIE Sesam-Vitale : https://www.sesam-vitale.fr/en/technologies-supportees |
| Installation | Disposer des droits pour pouvoir installer le composant ICONNECT sur le poste |

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

A compter de la mise à disposition du logiciel et le cas échéant du matériel, le Client dispose d'un délai de 15 jours pour s'assurer de la conformité du Progiciel à la Documentation et faire valoir au Prestataire, par écrit, toute Anomalie.

L'accès au service 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. Options

Pour le 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 le 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 des FSE

Le Client, en souscrivant au service, 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.

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.

Les factures transmises sont consultables dans la limite de cent quatre-vingts (180) jours après la création des FSE.

### 3.3. Application mobile

Le Client utilisera ses identifiants pour accéder à l'application mobile app.intellionext.fr en la téléchargeant sur l'Apple store ou Google Play store.

## 4. 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 doit fournir des informations exactes et à jour, et s'engage à mettre à jour ces informations 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 peut accéder à divers services en ligne 24/7, tels que :

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

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

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

## 5. Formation

A la demande du Client, le Prestataire fournira une prestation de 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.

## 6. Maintenance Progicielle et Support Clients

Notre service Clients dont le numéro est disponible via le standard de l'entreprise 02 43 78 95 98 et sur le site support 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 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 de 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 ;<br>- 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 ;<br>- La gestion du paramétrage des applications d'Orisha Healthcare France ;<br>- La consultation de la documentation des logiciels avant chaque appel téléphonique afin de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du dysfonctionnement rencontrés ;<br>- La gestion des métiers et des cas d'utilisation liés au contexte du client<br>- Les extractions des données spécifiques non présentes dans les applications.<br><br>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

## 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 »).
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 (3) 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 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.

### 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 et est disponible sur le site support.

L'environnement informatique du Client, muni d'un accès internet, d'une bonne couverture réseau (dans le cadre de matériel exploitant ce type de réseau) et de connectiques adéquates, 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'est pas respectée par le Client ou si l'environnement précité du Client n'est pas compatible avec le matériel livré.

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

#### 6.3.1. 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 (HT) | | | Mise à jour 01/2025 |
|---|---|---|---|
| Prestation analyse et tests du matériel<br>- *Logiciels CB, et tiers exclus.*<br>- *Hors frais de réparation.* | 87,083 € | | |
| Frais Autre Prestation (hors frais de réparation) | 87,083 € | | |
| Forfait de réparation<br>(Si panne hors garantie, et matériel réparable) | Terminaux MOVE/5000 | Autres TPE | Socles |
| | 352,917 € | 279,583 € | 137,500 € |
| Remplacement matériel<br>(Non restitué / Irréparable / Détruit / Perte / Vol) | Si âge du Matériel en Location<br>Inférieur à 2 ans | Si âge du Matériel en Location<br>Supérieur à 2 ans | |
| Terminal MOVE/5000 3G/4G | 876,333 € | 438,167 € | |
| Terminal MOVE/5000 Wifi | 644,417 € | 352,917 € | |
| TLT Touch / Ubinect Touch / Sylyca | 594,917 € | 254,167 € | |
| Terminal IWL250 3G C'LESS | 805,750 € | 320,833 € | |
| Carte SIM pour tout Terminal 3G/4G (hors abonnement) | 30,250 € | 30,250 € | |
| Terminal IWL250 tout type (hors 3G) / Terminal Vital'Act 3S | 594,917 € | 279,583€ | |
| Terminal NEO | 274,083 € | 137,500 € | |
| SET-2 / Socle IWL250 / Socle MOVE 5000 / Autre matériel | 275,917 € | 137,500 € | |
| Lecteur PC/SC fixe | 100,833 € | 50,417 € | |
| **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 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 tenu 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, 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.

#### 6.4.1. 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 du matériel et Produits défectueux aux conditions indiquées dans la liste d'exclusion, 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 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 du matériel défectueux à son siège, et la livraison de celui-ci 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.

### 6.5. Pour un matériel à la location

En cas de location de matériel, le matériel 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.

– Si le matériel est endommagé et ne peut pas être réparé, le Client devra le remplacer à l'identique et à ses frais. Il devient 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.

- 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 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 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.

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 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 liste d'exclusion ) 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.

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.

### 6.6. 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 notifiera 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 ceux-ci ne donnant droit à aucune suspension ou réduction du contrat dans le paiement des Services.

## 8. Réversibilité et export des données

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

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

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

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

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

# 9. Description des traitements de données

## 9.1. Traitements réalisés par Orisha Healthcare France

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<br>Messagerie<br><br>Salesforce | Compte nominatif sécurisé par authentification<br>Boîte mail sécurisée<br>Chiffrement |
| **Contrat et commandes** | Direction, Administratif, Projet, Commercial | Identité, coordonnées de contact | Google Drive<br>Agendize<br>Messagerie<br>Universign<br>Salesforce | Accès par compte nominatif sécurisé par authentification<br>Boîte mail sécurisée<br>Chiffrement |
| **Comptabilité** | Administratif, Direction, | Identité<br>adresse mail | CEGID<br>AGIR | Accès par compte nominatif sécurisé par authentification |
| **Newsletter & communication actualité** | Participant au contrat ou prospects | Identité<br>adresse mail | Pardot / Salesforce | Accès par compte nominatif sécurisé par authentification<br>Clauses contractuelles type 2021<br>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 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.

### 9.2. Traitements sur instruction du Client

| Traitement | Finalités | Catégorie de données | Sous-traitant | Transfert hors UE |
|---|---|---|---|---|
| **Hébergement** | Hébergement BDD et copies, sauvegardes pour assurer la continuité d'activité et les tests | Identité patients, prescripteurs, médecins orienteurs, NIR patient | AWS | NON |
| **Gestion des FSE/DRE** | Télétransmission et facturation des FSE Clients / patients | NIR et Identité du patient, code acte | AWS | NON |
| **Support & SAV Clients** | Répondre aux questions<br>Résoudre les incidents<br>Collecter les informations<br>Apporter des conseils | Identité Client | Salesforce<br><br>Nissan | NON<br><br>OUI |
| **Téléservices : ADR, SCOR, IDB** | Accéder via Web Services aux droits du patient à la base de données de l'assurance maladie, scannérisation des ordonnances | NIR et Identité patient Code acte, Ordonnance, AMO, AMC | AWS | NON |

### 9.3. Liste des sous-traitants

Accédant aux données et ayant contractualisé avec Orisha Healthcare France

| Sous-traitant | Finalité | Lieu | Garanties |
|---|---|---|---|
| **AWS** | Cloud Provider<br>hébergement<br>infrastructure | France | Contrat<br>Certifié HDS, ISO 27001<br>Data Privacy Framework |
| **CLARANET** | Infogéreur | France | Contrat<br>Certifié HDS, IS0 27001 |
| **Salesforce** | CRM et ticketing support et maintenance | France | Contrat<br>Clauses Contractuelles Type<br>Certifié HDS, IS0 27001 |

### 9.4. Mesures de sécurité

| 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.<br>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<br>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 HSD. 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 :<br>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.<br>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.<br>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.<br>Le bâtiment est équipé d'un système de vidéosurveillance et d'une alarme anti-intrusion.<br>Les accès à la salle serveur sont strictement encadrés, limités et tracés. |

# 10. Labels et certifications

## Équipements et logiciels labellisés par l'Assurance Maladie

Intellio Pro Web (Intellio Next) est certifié par l'assurance maladie sur Apple, Linux, Android, Mac IOS et Windows : 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.

### 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.

**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

**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/

**SALESFORCE**

- **HDS :** Liste des hébergeurs certifiés | Agence du Numérique en Santé
- **Certification ISO 27001**

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

MGMT. SYS. RvA C 466

# Certificate

**Certificate number: 2021-004**

Certified by EY CertifyPoint since: January 28, 2021

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

## Salesforce, Inc.*

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

## ISO/IEC 27001:2022

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

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

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

DocuSigned by:
Jatin Sehgal
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



Digital version

**CLARANET**

Certification ISO 27001

Certification HDS : Liste des hébergeurs agréés | Agence du Numérique en Santé