

# Annexe Intellio Pro Web

Version 07/2024

## 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](http://www.healthcare.orisha.com).

Elle vient préciser les conditions et les traitements en lien avec la Solution Intellio Pro Web 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 par rapport à la date anniversaire, 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, 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	<a href="https://app.intellionext.fr">https://app.intellionext.fr</a> <a href="https://localhost.iconnect.sephira.fr">https://localhost.iconnect.sephira.fr</a> <a href="https://iconnect.sephira.fr">https://iconnect.sephira.fr</a>
N° du Port	Autoriser les ports n° 9987 et n° 9988 pour se connecter à <a href="https://localhost.iconnect.sephira.fr">https://localhost.iconnect.sephira.fr</a>
OS requis	Windows 10 (version 22H2) ou Windows 11 Mac OS 12 (Monterey) et supérieur  OS basé sur les versions supportées par le GIE Sesam-Vitale : <a href="https://www.sesam-vitale.fr/en/technologies-supportees">https://www.sesam-vitale.fr/en/technologies-supportees</a>

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.

À 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 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 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 jours après la création des FSE.

### **3.3. Application mobile**

Le Client utilisera ses identifiants pour accéder à l'application mobile [app.intellionext.fr](http://app.intellionext.fr) en la téléchargeant sur l'Apple store ou Google Play store.

## **4. 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 le bon de commande qui sera soumis au Client.

## 5. 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 18h30.

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
<p>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.</p> <p>Orisha Healthcare France apportera un support logiciel concernant les applicatifs développés par la Société. Le Service Support apportera aux utilisateurs les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les demandes seront tracées dans le CRM Orisha Healthcare France permettant d'analyser l'activité et rentrer dans un processus d'amélioration continue ;</li> <li>- 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 ;</li> </ul>

- 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.

## **6. 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 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.

## **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, 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.

## **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 :

TARIF SAV RÉPARATION MATÉRIELS LOUÉS OU ACHETÉS NON GARANTIS			
Analyse et tests du matériel incluant les frais de livraison (Logiciels CB et tiers exclus). Refus de devis de réparation préalable. Non facturé si Service Échange standard ou Maintenance SERENITE souscrit	95€		
Forfait de réparation	Move/5000	Autres Matériels	Socles
	385€	305€	150€
Facturation Remplacement matériel (non rendu, détruit, irréparable)	Matériel en location < 2 ans		Matériel en location > 2 ans
Move/E5000 3G / 4G	956€		478€
Move/5000 IP Wifi	703€		351€
TLT Touch / Sylyca	649€		325€
IWL250 3G C'LESS	879€		439€
IWL250 tous types hors 3G	649€		325€
Socle IWL / Socle Move/5000/ Autre matériel	301€		151€
Lecteur PC/SC Fixe	110€		55€

Les articles non référencés ci-dessus vous seront facturés au tarif en vigueur.

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

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

La Garantie Constructeur ne couvre que les pannes résultant d'un défaut ou vice de fabrication.

Sont exclus de toutes les garanties ou maintenance, et facturés au tarif en vigueur ci-dessus :

- Usage d'accessoires et matériels non agréés Constructeur et non fournis par Orisha Healthcare France (Exemple: batteries, bloc alimentation, câbles et chargeurs divers, chargeur allume-cigare etc..). Les accessoires non agréés peuvent notamment conduire à des pertes de données, des défaillances du matériel, une destruction du matériel, des risques d'incendie, dont Orisha Healthcare France ne pourra être tenu responsable.
- Utilisation non conforme du matériel (usage hors indication),
- Étiquette de sécurité et de garantie arrachée ou détériorée, résultant notamment d'une tentative d'ouverture du matériel, de sa modification ou sa transformation,
- Dommages consécutifs à l'intervention d'un réparateur non agréé,
- Oxydation, corrosion, ou tout autre dégât lié à un liquide, ou toute substance équivalente, pouvant notamment conduire à une destruction du matériel et/ou un risque d'incendie.
- Mauvaises conditions d'environnement autour de l'équipement (notamment température, hygrométrie, variations de tensions électriques),
- Déteriorations 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 Echange 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 refuserait de répondre au questionnaire préalable à l'échange ou bien s'il répondait de manière inexacte, ou en cas d'absence de panne avérée, il sera alors facturé de la somme forfaitaire au titre des frais de l'échange standard non justifié.
- Après autorisation expresse de Orisha Healthcare France, et sous réserve d'un appel avant 11 heures, Orisha Healthcare France organisera à ses frais le rapatriement 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 Echange 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 Echange 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 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.
- 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.

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.

## **7. Reprise de données**

Lorsqu'elle est contractuellement prévue, cette reprise de données s'adresse au Client qui souhaite réutiliser les données d'un logiciel concurrent. Dans cette hypothèse, Orisha Healthcare France pourra assurer la reprise de ces données de manière à les rendre compatibles avec ses logiciels, sous réserve de la faisabilité de l'opération envisagée.

La reprise des données portera exclusivement sur les données susceptibles d'intégration avec le logiciel d'Orisha Healthcare France. Cette opération ne pourra être effectuée qu'à la condition que ces données puissent être extraites via l'utilitaire d'export du logiciel concurrent. A cet effet, Orisha Healthcare France tiendra à la disposition du Client une fiche technique contenant les données minimales susceptibles d'être reprises par Orisha Healthcare France et celles nécessitant une analyse approfondie : ces dernières feront l'objet d'un devis préalable accepté par le Client.

Le Client devra informer Orisha Healthcare France pour toutes demandes particulières et devra préciser dans tous les cas le type et l'étendue des données qu'il souhaite récupérer.

La reprise des données sera effectuée en une fois, au moment de l'installation des logiciels ou au plus tard dans les deux mois suivant l'installation, sur la base des données fournies par le Client.

En cas de demande de reprise supplémentaire, le Client en fera la demande auprès du service Support et recevra un devis.

Dans le cadre de la reprise des données, Orisha Healthcare France sera tenu d'une obligation de moyens. De ce fait, la responsabilité d'Orisha Healthcare France ne pourra être retenue dans le cas d'exportation infructueuse résultant de faits extérieurs à Orisha Healthcare France. Par sécurité, le Client sauvegardera toutes ses données avant que cette procédure de reprise ne soit enclenchée. Orisha Healthcare France sera exonéré de toute responsabilité en cas de perte d'un support ou d'un mot de passe du fait du Client ainsi qu'en cas d'obsolescence du matériel du Client ou de version trop ancienne du logiciel concurrent.

## 8. Description des traitements de données

### 8.1. 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
<b>Projet &amp; échanges</b>	Commercial, Participant au projet,	Identité, coordonnées de contact	Google Drive Messagerie  Salesforce	Compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée Chiffrement
<b>Contrat et commandes</b>	Direction, Administratif, Projet, Commercial	Identité, coordonnées de contact	Google Drive Agendize Messagerie Yousign Salesforce	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée Chiffrement
<b>Comptabilité</b>	Administratif, Direction,	Identité adresse mail	CEGID AGIR	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification
<b>Newsletter &amp; communication actualité</b>	Participant au contrat ou prospects	Identité adresse mail	Pardot / Salesforce	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification Clauses contractuelles type 2021 Chiffrement des données
<b>Accès aux</b>	Visiteur	Identité	N/A	conservation 1 an

locaux				
--------	--	--	--	--

## 8.2. Traitements sur instruction du Client

Traitement	Finalités	Catégorie de données	Sous-traitant	Transfert hors UE
<b>Hébergement</b>	Hébergement BDD et copies, sauvegardes pour assurer la continuité d'activité et les tests	Identité patients, prescripteurs, médecins orienteurs, NIR patient	AWS	NON
<b>Gestion des FSE/DRE</b>	Télétransmission et facturation des FSE Clients / patients	NIR et Identité du patient, code acte	AWS	NON
<b>Support &amp; SAV Clients</b>	Répondre aux questions Résoudre les incidents Collecter les informations Apporter des conseils	Identité Client	Salesforce Nissan	NON OUI
<b>Téléservices : ADR, SCOR, IDB</b>	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

## 8.3. Liste des sous-traitants

Accédant aux données et ayant contractualisé avec Orisha Healthcare France

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

## 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 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 : 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. Labels et certifications

### Équipements et logiciels labellisés par l'Assurance Maladie

 **sesam-vitale** 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**

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/>



# Certificate



**Certificate number: 2013-009**

Certified by EY CertifyPoint since: November 18, 2010

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

## Amazon Web Services, Inc.\*

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

### ISO/IEC 27001:2022

Issue date of certificate: November 18, 2022

Re-issue date of certificate: November 22, 2023

Expiration date of certificate: October 31, 2025

Last certification cycle expiration date: November 30, 2022

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

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

DocuSigned by:  
**Jatin Sehgal**  
3DADCF3CCF8943C...

J. Sehgal | Director, EY CertifyPoint

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

● **Claranet**



# Certificat

Certificate

N° 2022/102670.2

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 (Claranet SAS et Pictime Groupe ))

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 SECURITE.**  
**DECLARATION D'APPLICABILITE VERSION 11.**

**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 11.**

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

### ISO/IEC 27701 : 2019

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

2 RUE DES LANDELLES FR-35570 CESSON SEVIGNE CEDEX  
19 RUE MICHEL LE COMTE FR-75003 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)

2023-12-19

Jusqu'au  
Until

2026-12-18

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

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



Flâchez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

Si vous avez des questions, contactez-nous sur [certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org), ou sur notre site de certification de l'organisme. The electronic certificate copy, available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org), stands as evidence that the company is certified. AFNOR is not a member of AFNOR Certification. AFNOR Certification is a member of AFNOR Certification. P. 000.0 07/2020

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 19 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)



● **Salesforce**

HDS :

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