Annexe G5 Cloud

Préambule
Cette annexe G5 Cloud, ci-après "Conditions particulières", vient compléter les informations présentes dans les CGV et accessibles sur notre site internet à l'adresse suivante https://socialcare.orisha.com/.
Elle vient préciser les conditions et les traitements en lien avec la Solution G5 Cloud souscrite et s'applique de plein droit.

1. Conditions financières

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

1.1. Conditions de paiement

Le règlement des produits et services figurant sur la proposition Commerciale interviendra par prélèvement bancaire sur le compte du Client lors de l'établissement de la première facture MUST Informatique.

1.2. Redevance Progiciel récurrente

Les conditions financières sont négociées sur la base d'un engagement ferme "Période initiale" de 3 ans sauf autre accord précisé à la Proposition Commerciale.

La date anniversaire du contrat est basée sur la date de la première facturation de l'abonnement.
La première facturation est datée du 1er jour ouvré de la période de mise à disposition de la Solution.
- En cas de Mise à Disposition entre le 1er et le 24 du mois M, la redevance est facturée à compter du premier jour du mois M,
- En cas de Mise à Disposition entre le 25 et le 31 du mois M, la redevance est facturée à compter du premier jour du mois M+1.

Toute résiliation du Contrat par le CLIENT avant la fin de la Période Initiale, pour une raison non imputable à MUST Informatique, donnera lieu à une facturation de

50% du montant de la redevance restant à facturer jusqu'au terme de la Période Initiale.

Après la Période Initiale, les contrats sont renouvelés tacitement et annuellement sauf résiliation adressée 3 mois avant la date anniversaire en LRAR. Toute résiliation intervenant en cours d'année sera facturée des échéances dues jusqu'à la date anniversaire.

En contrepartie de la concession du droit d'utilisation des Progiciels et modules souscrits, de l'hébergement, de l'infogérance et du support maintenance, le Client paie une redevance annuelle facturée mensuellement, selon les modalités convenues dans la Proposition Commerciale.

La facturation est fonction de :

- Nombre d'utilisateurs spécifiés dans la Proposition Commerciale
- Niveaux de fonctionnalités des progiciels souscrits
- De la « tranche de tarification » suivant les données de l'année ou du mois précédent
    - Abonnement G5 Sesam Vitale : fonction du nombre de FSE émises
    - Abonnement G5 Télésuivi : fonction du nombre de patients actifs
    - Abonnement G5 Espace Santé : fonction du nombre de patients actifs
- Des « consommations » réalisées le mois précédent la facturation
    - SMS
    - Documents dématérialisés
    - Signatures électroniques

La facturation peut être mise à jour sur la base des conditions définies dans les CGV et :

- sur la base d'un commande supplémentaire pour le nombre d'utilisateurs, les niveaux de fonctionnalités des progiciels souscrits, des modules complémentaires choisis
- Annuellement, en Janvier, révision des tranches de facturation pour
    - Abonnement G5 Sesam Vitale
    - Abonnement G5 Télésuivi
    - Abonnement G5 Espace Santé

1.3. Prestation de formation

Le Prestataire fournit une prestation de formation sur ses Progiciels.

Le Prestataire conseille vivement la formation aux Progiciels.
Le Prestataire réalise les formations prévues au sein de la Proposition Commerciale signée par le Client, et planifiées d'un commun accord entre Le Prestataire et le Client.
Le Prestataire dispose d'un catalogue de formation standard, des formations sur mesure peuvent être proposées à la demande, ainsi que du consulting et des audits et diagnostics.
Ces prestations peuvent être réalisées sur site ou à distance.

1.4. Intervention sur site

Le temps minimum facturé pour toute intervention sur site est de 1 jour par intervention.
Des frais d'intervention seront facturés au Client en sus, après proposition d'un devis préalable.
En cas d'annulation d'une prestation par le Client avant deux jours ouvrés, aucune facturation n'intervient. Après ce délai de deux jours ouvrés, toutes les sommes correspondantes au prix de la prestation commandée seront facturées.
Le Prestataire sera en droit de procéder à la facturation des prestations commandées après trois (3) tentatives infructueuses de planification.

1.5. Autres prestations

Les prestations non définies dans la Proposition Commerciale donneront lieu , le cas échéant, à l'application des tarifs et conditions de règlements définis d'un commun accord entre les Parties selon la nature de la prestation concernée. Ces prestations complémentaires donneront lieu à une facture séparée.
Ces tarifs sont indexés pour toute la durée du contrat conformément aux CGV accessibles sur notre site internet.
Dans le cas des prestations soumises à devis, le détail est précisé dans la Proposition Commerciale.

1.6. Modalités de réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, et sur demande du Client, le Prestataire pourra restituer au Client une copie de l'intégralité de ses Données sous un format usuel et standard. Cette prestation de réversibilité fera l'objet

d'une qualification et d'un chiffrage adapté au scénario retenu par les Parties et est à régler à réception de facture - 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.
Cette restitution sera constatée par procès-verbal daté et signé par les Parties.

Une fois la restitution effectuée, le Prestataire détruira les copies des Données détenues dans ses systèmes informatiques (moyens de stockage et sauvegardes compris) et/ou ceux de son/ses sous-traitant(s).

2. Condition d'accès et prérequis

Le Progiciel G5 Cloud est accessible depuis une connexion internet dont les frais de mise en œuvre et de location sont intégralement à la charge du Client.

La liste des prérequis matériels sera communiquée sur demande et après communication des sites sur lesquels le Progiciel sera installé.

3. Hébergement & infogérance

MUST Informatique héberge le Progiciel et les Données sur un centre de données distant, situé en France, sous sa responsabilité.

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

Notre offre s'appuie sur un prestataire hébergeur agréé Hébergement de Données de Santé, dont la certification est consultable dans cette annexe.

Lorsque le Client importe et/ou stocke des Données dans le Progiciel, le Client accorde au Prestataire, ainsi qu'à ses sous-traitants, une licence, pour la France, d'hébergement, de stockage, de reproduction desdites Données uniquement en vue de l'exécution des Services. Cette autorisation demeure pour toute la durée du Contrat.

DISPONIBILITÉ

Compte tenu de la nature des Services, Le Prestataire déploie ses meilleurs efforts pour maintenir la disponibilité et l'accessibilité du Progiciel au Client et s'engage à rétablir rapidement l'accès en cas de panne ou de dysfonctionnement. Le Prestataire peut, si nécessaire, interrompre l'accès au Progiciel notamment pour effectuer toutes opérations de sauvegarde des Données et/ou de maintenance de ses propres moyens matériels et logiciels utilisés pour assurer les prestations d'hébergement. Le Client est informé préalablement des opérations de maintenance.

Le Prestataire peut de surcroît effectuer une Maintenance d'urgence interrompant temporairement l'exploitation afin de corriger des Anomalies et prévenir des atteintes aux Services imminentes. Cette Maintenance d'urgence peut notamment résulter d'une constatation d'une faille de sécurité de nature à compromettre la sécurité des Services et les Données Client.
Nous garantissons une disponibilité des services d'infrastructures à hauteur de 99%.

Gestion de la sauvegarde
Des sauvegardes des données métiers sont réalisées quotidiennement. Les sauvegardes sont ensuite déportées sur un site distant, localisé en France. Les sauvegardes sont conservées 30 jours.

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

MUST Informatique met en œuvre une politique de sécurité visant à contrôler les accès au Logiciel et à garantir la sécurité et la confidentialité des Données.
En cas de perturbations ou d'évènement susceptible d'affecter la sécurité des Données, Le Prestataire en informera le Client dans les plus brefs délais et prendra toutes mesures utiles pour rétablir les Services dans les meilleurs délais.

Le Prestataire hébergeur a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux

applications, ainsi qu'aux renseignements confidentiels des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels des Clients sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

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

L'identifiant et le mot de passe sont uniques pour chaque Utilisateur, ce que reconnaît expressément le Client. Le Client est informé que le partage d'accès entre Utilisateurs n'est pas admis par Le Prestataire.

INTÉGRITÉ

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

4. Maintenance Progiciel et Support

La Documentation associée à la solution G5 Cloud est mise à disposition du Client par Le Prestataire. Il appartient aux Utilisateurs de se reporter à cette Documentation avant chaque demande.
Le Prestataire s'engage à assurer au profit du Client une prestation de maintenance dont les caractéristiques sont détaillées ci-après.

- L'application est mise à disposition 24h/24 – 7j/7 hors opération de maintenance.
- Le taux de disponibilité des services d'infrastructure est de 99%.

Le Prestataire assure la maintenance et la surveillance du Logiciel de façon à permettre sa pérennité le tout dans le cadre d'une obligation de moyen.

La maintenance porte uniquement sur les Progiciels souscrits auprès de MUST Informatique.

4.1. Maintenance Progiciel corrective

La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute Anomalie qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant du Progiciel. Toute Anomalie identifiée par le Client doit être signalée au Prestataire par téléphone, portail web sous forme de ticket, avec une précision suffisante pour que cette dernière puisse intervenir.

4.2. Maintenance Progiciel évolutive

Des mises à jour du Progiciel pourront être installées par le Prestataire sur son Environnement, au fur et à mesure de leur disponibilité. Ces mises à jour, qui sont décidées unilatéralement par Le Prestataire, seront mises à disposition du Client depuis son Environnement.

Le Prestataire s'engage à fournir les nouvelles versions du Progiciel dans le cadre du contrat de service.

- une mise à jour corrective est déployée tous les 15 jours (la Société choisit la date, le Client est prévenu par mail avant)
- une mise à jour contenant des évolutions tous les 4 mois (la Société choisit la date, le Client est prévenu par mail avant)

Exclusions

Les prestations de maintenance fournies par Le Prestataire ne comportent pas la fourniture de nouvelles versions comportant des modules nouveaux, lesquels pourront, en revanche, faire l'objet d'un avenant au présent Contrat après accord des parties. Le Prestataire n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :

- utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation;
- intervention non autorisée par le Client ou par un tiers ;
- anomalie générée par le matériel du Client ou ses équipements d'accès.

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

- Changement des logiciels du constructeur implanté sur la configuration des postes de travail, difficilement, peu, ou non compatible avec le Progiciel objet du contrat de fourniture. A ce titre, les Parties conviennent de se tenir mutuellement informées d'un éventuel changement, et Le Prestataire avertit le Client, des délais et des conditions de mise à niveau présumés,
- Changement de tout ou partie du matériel compatible ou non compatible avec les Progiciels, objet des présentes, et non préalablement agréé par Le Prestataire .
- Modification, révision, changement ou entretien du Progiciel par d'autres personnes que les préposés du Prestataire, sauf autorisation expresse écrite,
- Exploitation sur le système du Client, par cette dernière ou par un tiers, de tout produit, programme (logiciels, progiciels) non fourni par Le Prestataire, et pouvant être à l'origine d'anomalies, du fait de ses interférences éventuelles avec le Progiciel objet du présent contrat, mauvaise manipulation du Progiciel.
- Tout événement assimilable à un cas de force majeure ou fait d'un tiers.

4.3. Cadre de la maintenance Support Client

Le Support Client est disponible du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.
En prérequis, pour accéder au Support Client, l'Utilisateur qui contacte le support doit suivre une formation sur la fonction/module concernée, dispensée par MUST Informatique.

Le Support Client n'est accessible que pour les Progiciels commercialisés par Le Prestataire, ce qui exclut les mises à niveau du système d'exploitation non effectuées par Le Prestataire.
Le Client peut contacter le support suivant 3 modes :

- L'outil de ticketing MUST (mode à privilégier) = MTS pour Must Ticketing Service
- L' email
- Le téléphone

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

Les Clients peuvent faire des « propositions d'amélioration » que Le Prestataire peut :

- choisir de ne pas retenir ;
- implémenter dans le délai de son choix dans ses outils .

5. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS DE DONNÉES

5.1. Traitements réalisés par Le Prestataire

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

Objet	Personnes concernées	Catégories Données	Sous-traitant & logiciel	Sécurité & garanties
Projet & échanges	Participant au projet, Direction, Administratif …	Identité, coordonnées de contact	Microsoft Office 365, Google Drive Messagerie	Compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée
Contrat et commandes	Participant au contrat ou au projet	Identité, coordonnées de contact	Microsoft Office 365, Google Drive Messagerie Docusign	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée Chiffrement
Comptabilité	Administratif Direction Commercial	Identité adresse mail	Pennylane	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification
Newsletter & communication actualité	Clients, abonnés	Identité adresse mail	Microsoft Office 365, Google Drive Messagerie, Sarbacane	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification Clauses contractuelles type 2021 Chiffrement des données
Accès aux locaux	Visiteur	Identité	Non	Conservation 1 an

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

- Le Logiciel comporte des dispositifs techniques (cookies ou autres technologies) qui, lors d'une connexion Internet, permettent au Client via un web service, soit automatiquement, soit le cas échéant à l'initiative de la Société, d'envoyer à la

Société des informations sur l'identification du Client (adresse IP, jeton d'authentification…)

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

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

5.2. Liste des traitements G5 Cloud

Traitements G5 Cloud - sur instructions du Client

Objet	Finalité	Catégories Données	Sous -traitant	Transfert hors UE
Facturation	Moteur de facturation SESAM Vitale PYXVITAL Télétransmission des FSE et DRE par messagerie sécurisée du Client ou OVH + flux bancaires Répartition AMO- AMC et reste à charge	Norme GIE Sesam Vitale	Orisha Healthcare OVH	Non Non
Dossier Patient	Prise en charge du Patient sur la base de la prescription - code LPP Assurer le suivi des interventions et la logistique du Matériel	Données Patient	Non	Non
Hébergement	Mise à disposition les Données nécessaires au fonctionnement des solutions pour nos Clients Hébergés Réaliser les sauvegardes pour assurer la continuité d'activité	Toutes les Données	CLARANET	Non
Support et Maintenance	Support Client - Ticketing sur anomalies ou maintenance	Coordonnées collaborateurs	ATLASSIAN	Non
Modules optionnels				
Mobilité	Permettre la gestion Logistique, la Traçabilité du Matériel et la gestion Terrain pour les interventions Assurer la remontée des données à G5 via API	Données Patient Coordonnées Technicien	Non	Non
Espace Santé	Répondre à l'obligation légale d'accès par les personnes habilitées (Médecin, prescripteur) aux données Patient issues de G5 Permettre au Médecin de renseigner le dossier Patient, d'émettre des prescriptions signées par Yousign Historique des échanges par Chat entre Médecin/ Patient/ PSAD	Données Patient Données Télésuivi Interventions	Yousign	Non

Objet	Finalité	Catégories Données	Sous -traitant	Transfert hors UE
PRM	Permettre au PSAD • Création de patient sur demande du Médecin prescripteur, • Tableau de bord de l'historique patient • Envoi de mail à destination des patients, médecins ou techniciens	Données Patient Coordonnées Prescripteur, Technicien	Non	Non
API Fabricant	Répondre à l'obligation légale de remontées des données de Télésuivi, coordonnées des nouveaux Patients auprès des Fabricants	Données Patient, de Télésuivi	Non	Non
SMS	Permettre au PSAD d'adresser des SMS unitaires ou en masse, aux Patients ou aux Techniciens.	Téléphone Patient Coordonnées Technicien	ESENDEX	Royaume Unis*
Portail Client	Permettre au PSAD d'assurer la gestion administrative, de réaliser ses inventaires, de gérer les droits d'accès par module ou d'accéder à quelques requêtes	Données Patient, de Télésuivi	Non	Non
Planning Web	Permettre au PSAD de planifier, afficher , consulter, ses interventions et de préciser le type de tâche à réaliser	Coordonnées Patient Technicien	Non	Non
API G5	Permettre au PSAD de donner accès à ses Données à d'autres interfaces via un ensemble d'API ; de planifier des tâches	BDD	Non	Non
BI	Permettre à nos Clients d'accéder à des outils de pilotage de leur entreprise	BDD	MICROSOFT	Non
Documents (Dématérialisation)	Permettre aux utilisateurs d'échanger des documents sous forme dématérialisée	Documents générés par ou importés dans G5 Cloud	QUADIENT	Non

*pays adéquat

5.3. Mesures de sécurité encadrant la protection des données

Principales mesures de sécurité mises en place:

Type	Mesures	Description des mesures
Techniques	Protéger le réseau informatique	Limitation des flux réseau au strict nécessaire Protocole d'échange avec les concentrateurs CFT et double SSL
	Contrôles des accès logiques	Toute identification à la solution G5 Cloud doit s'effectuer par un identifiant et un mot de passe. La complexité de ce dernier peut être paramétrée (à la charge du Responsable de traitement)
	Journalisation	Toutes les actions effectuées en rapport avec la maintenance, et/ou l'hébergement sont tracées par un système d'interventions
	Sécuriser les serveurs	Limitation des accès aux outils et interfaces d'administration aux seules personnes habilitées Installation sans délai des mises à jour critiques
	Sécuriser les sites web	Protocole SSL - Aucun mot de passe ou identifiant dans les Urls Contrôler les entrées des utilisateurs
	Continuité d'activité	Sauvegardes automatiques selon le plan de sauvegarde défini
	Sécuriser les échanges	Chiffrement des données lors des échanges entre Organismes
	Protéger les locaux	Sécuriser les accès par des portes verrouillées Installer des alarmes anti-intrusion et les vérifier régulièrement
	Chiffrement	Accès aux utilisateurs autorisés via VPN Communication chiffrée des échanges avec le serveur SAAM. Chiffrement des données en HDS
Gouvernance	Gérer les habilitations	Définition des profils d'habilitation- Suppression des permissions d'accès obsolètes- Revue régulière des habilitations
	Gérer les incidents	Pour chaque incident, une fiche d'intervention(sauvegardée) est créée et suivie - Inscription au Registre des incidents
	Encadrer la maintenance et la destruction des données	Enregistrer les interventions de maintenance dans un main courante Effacer les données de tout matériel avant mise au rebut
	Archiver en sécurité	Accès limité aux archives et sauvegardes Sécurisation des sauvegardes
	Procédures	Procédure de notification de violation de données Procédure de gestion des habilitations
	Sensibiliser les collaborateurs	Sensibilisation à la sécurité et à la protection des données Clause de confidentialité intégrée au contrat de travail Charte informatique contraignante
	Encadrer les développements	Proposer des paramètres respectueux de la vie privée aux utilisateurs finaux Séparation des environnements pour permettre des développements et des tests hors production.

Mesures de la responsabilité du Client:

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

5.4. Liste des sous traitants

Sous-traitant	Finalité	Lieu	Garanties
CLARANET	Hébergement	France	Contrat Certifié HADS Certifié ISO 27001
Orisha Health & Safety	Facturation SESAM Vitale par Pyxvital	France	Contrat Agrément
ATLASSIAN	CRM et ticketing support - maintenance	France	Contrat + DPA Certifié ISO 27001
Yousign	Signature électronique de prescription	France	Contrat Conforme normes eIDAS
ESENDEX	Gestion des SMS	Royaume Unis	Contrat - Pays adéquat Certifié ISO 27001
OVH	Messagerie sécurisée	France	Contrat
MICROSOFT	Hébergement BI	France	Licence Microsoft Azure

6. Label & Certification

Équipements et logiciels labellisés

G5- MUST Informatique - Agrément CNDA
Pyxvital- ORISHA HEALTHCARE FRANCE- Agrément CNDA

CLARANET

Certification ISO 27001
Certification HDS
Liste des hébergeurs agréés | Agence du Numérique en Santé

ATLASSIAN (JIRA) :

Certification ISO 27001

DPA

YOUSIGN

Conforme aux normes eIDAS

Prestataire de service de confiance, reconnu par les autorités françaises et européennes.

ESENDEX :

Certification ISO 27001

OVH :

Certification ISO 27001

Visas de sécurité délivrés par l'ANSSI

MICROSOFT

Certification ISO 27001