

## Conditions générales d'utilisation du service **Acteur.fr** au 01/01/2023.

### Préambule

Aatlantide met à disposition des professionnels de santé un service d'élaboration et d'envoi de feuilles de soins électroniques appelé « **Acteur.fr** », (module Acteurse.net agréée par le CNDA). Ce service permet au professionnel équipé d'un ordinateur, d'un modem et d'un lecteur de cartes SESAM-Vitale de gérer des dossiers administratifs et médicaux de patients, facturer des actes médicaux et de les envoyer sur le Réseau Santé Vital (RSV) via un fournisseur d'accès Internet.

Le Contrat (ci-après le "Contrat"), conclu entre l'Abonné (cabinet ou professionnel seul) et la société Aatlantide, éditrice du service « **Acteur.fr** » est constitué des présentes Conditions Générales d'Utilisation et d'un formulaire d'abonnement.

L'ensemble de ces documents est remis à l'Abonné qui reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter.

### 1 / Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation définissent les modalités d'abonnement et d'utilisation du service « **Acteur.fr** ». Aatlantide concède à l'Abonné une licence d'utilisation non exclusive et non cessible de la partie logicielle permettant l'accès au service « **Acteur.fr** ».

### 2 / Définition du service « **Acteur.fr** ».

Dans le cadre du service « **Acteur.fr** », l'Abonné dispose en fonction des services souscrits :

- D'un service de facturation et d'envoi des feuilles des soins électroniques vers le RSV,
- D'un service de gestion de dossier médical,
- D'un service d'Agenda multi utilisateurs,
- D'un système d'hébergement et de sauvegarde automatisée des données collectées et des feuilles de soins électroniques
- La solution inclut une maintenance informatique qui comprend la prise en compte des modifications ayant pour effet soit de corriger des anomalies de fonctionnement, soit d'améliorer des fonctionnalités existantes du progiciel, soit d'ajouter de nouvelles fonctionnalités, soit d'améliorer la maintenabilité. Il faut donc considérer quatre types de maintenance :
  - Par « maintenance correctrice », il faut entendre la prise en compte des modifications ayant pour effet de corriger des anomalies de fonctionnement constatées par l'Abonné sur les fonctionnalités existantes en production ;
  - Par « maintenance perfective », il faut entendre la prise en compte des modifications ayant pour effet d'améliorer les performances, la maintenabilité et l'ergonomie du progiciel ;
  - Par « maintenance adaptative », il faut entendre l'actualisation du service « **Acteur.fr** » conformément aux lois et règlements et aux évolutions des logiciels de base et du système d'exploitation sans modification de fonctionnalités ;
  - Par « maintenance évolutive », il faut entendre l'ajout de nouvelles fonctionnalités dans le service « **Acteur.fr** ».
- D'une assistance téléphonique pour l'utilisation du service « **Acteur.fr** ». Cette assistance téléphonique peut intervenir si l'Abonné rencontre une difficulté à l'utilisation. Cette prestation est incluse dans le prix de l'abonnement.

### Moyens mis en Œuvre par la société Aatlantide pour la fourniture du service « **Acteur.fr** » :

La société Aatlantide met à disposition de l'abonné un portail d'accès et lui attribue des codes personnalisés pour accéder aux différents services accessibles. La description des moyens techniques mis en œuvre pour délivrer les services d'hébergement sont disponibles sur le site web : [www.aatlantide.com](http://www.aatlantide.com) au niveau de l'espace abonné / Documentations contractuelles et d'information / Annexe technique.

Les horaires du service d'assistance téléphonique sont de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h du lundi au vendredi, hors jours fériés. Ces horaires peuvent varier en fonction de l'activité et de l'organisation du service technique. Aucune assistance ne sera assurée pour l'équipement informatique de l'Abonné. Dans le cadre de son activité de traitement de données nominatives et conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée en août 2004, la société **Aatlantide** a déclaré à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés un traitement automatisé d'informations nominatives dont la finalité principale est la conception de feuilles de soins électroniques pour les professionnels de santé (récépissé de déclaration n° 1132100).

### 3 / Accès au Service

L'installation minimum requise est présentée sur le site internet de la société Aatlantide. Aatlantide ne contrôle ni l'installation téléphonique de l'Abonné, ni l'installation internet, ni ses matériels (micro-ordinateur, lecteur SESAM-Vitale, box internet, routeurs, switchs, wifi, raccordements...), ni son réseau de télécommunications si son ordinateur est installé en réseau. Pour la télétransmission des feuilles de soins électroniques, l'abonné doit se raccorder au RSV au moyen d'un Fournisseur d'accès Internet. Une « Boîte au lettre dédiée télétransmission » est automatiquement incluse à l'abonnement au service. Les documents suivants devront être retournés au Service Clients d'Aatlantide, par l'Abonné : le formulaire d'abonnement signé, un relevé d'identité bancaire ou postal, l'autorisation et la demande de prélèvement et les feuilles de soins barrées des professionnels de santé.

### 4 / Durée

Le Contrat prend effet dès la réception du formulaire d'abonnement dûment signé accompagné des éléments complémentaires, pour une période initiale minimum de 3 mois. Il est ensuite reconduit tacitement par périodes successives d'une année.

### 5 / Modification des Conditions du Contrat

#### -Modification par Aatlantide

Aatlantide se réserve le droit d'apporter aux présentes Conditions Générales d'Utilisation des modifications qui seront portées à la connaissance de l'Abonné. Ces modifications sont applicables 15 jours calendaires au moins après l'information des Abonnés, pour toutes les modifications portant sur des éléments contribuant à l'équilibre du contrat (tarifs, conditions de résiliation, etc.) ; la première connexion de l'Abonné au Service après l'entrée en vigueur des modifications des conditions d'utilisation entraîne leur acceptation par l'Abonné. La modification d'une offre s'applique à la date de facturation.

#### -Modification par l'Abonné

Conformément à la loi Informatique et Liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement européen 2016/679 RGPD, l'Abonné dispose d'un droit de communication et de rectification des informations nominatives le concernant. L'Abonné peut accéder à ses coordonnées et demander leur modification par lettre simple envoyée à l'adresse indiquée sur le formulaire d'abonnement ou par courrier électronique envoyé à [dpo@aatlantide.com](mailto:dpo@aatlantide.com).

L'Abonné s'engage à informer dans les meilleurs délais Aatlantide de toute modification de sa CPS, de ses coordonnées professionnelles et personnelles (nom, adresse, numéro de téléphone, références bancaires).

L'Abonné assumera seul les coûts éventuels entraînés par des retards dans la transmission des modifications de ses coordonnées (frais de relance, démarches auprès des banques, etc.).

### 6 / Conditions Financières

#### - Tarifs

Les tarifs applicables au service « **Acteur.fr** » sont ceux des conditions tarifaires figurant sur le formulaire d'abonnement en vigueur à la date de signature du Contrat. Les factures sont payables exclusivement par prélèvements automatiques perçus d'avance à chaque début de mois. En cas de modification des tarifs dans les conditions prévues ci-dessus, l'Abonné peut refuser ces modifications en résiliant le contrat dans les conditions de l'article « résiliation par l'Abonné » ci-dessous.

Dans le cadre d'une prise en charge par subvention, l'abonné s'engage à faire usage du service « **Acteur.fr** » conformément au dispositif. A défaut, Aatlantide se réserve le droit de facturer l'abonné du montant de la prestation subventionnée.

#### - Retard ou incidents de paiement

En cas de retard ou incident de paiement, Aatlantide pourra suspendre, sans préavis, l'accès au service « **Acteur.fr** ». Aatlantide aura la faculté de mettre fin à l'accès de l'Abonné au service « **Acteur.fr** », à l'expiration d'un délai de 10 jours après relance restée infructueuse.

### 7 / Résiliation du Contrat

#### - Résiliation par Aatlantide

Aatlantide peut résilier de plein droit sans préavis ni autre formalité, et sans indemnité le contrat de tout Abonné qui aurait manqué à l'une de ses obligations contractuelles, ou qui notamment se serait livré à des actes nuisant au bon fonctionnement du service « **Acteur.fr** », du RSV ou de l'Internet, et/ou contraires aux bonnes mœurs, ou plus généralement contraires aux règles légales et d'ordre public.

Aatlantide se réserve le droit de refuser de rétablir l'accès au service « **Acteur.fr** » de tout Abonné dont le contrat aura été résilié pour manquement à ses obligations.

#### - Résiliation par l'Abonné

L'abonné peut mettre fin au contrat :

. Par lettre RAR reçue par Aatlantide plus de cinq jours avant la fin de la période en cours. Toutefois, lorsque l'abonné résilie avant la fin de la période initiale, la redevance totale de la période initiale d'abonnement reste due intégralement et ne peut faire l'objet d'un remboursement partiel ou total.

. Pendant les périodes de renouvellement annuel, à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception reçue par Aatlantide plus de cinq jours avant la fin de n'importe quel mois. La résiliation prend effet le dernier jour du mois retenu. Tout mois commencé est dû intégralement et ne peut faire l'objet d'un remboursement partiel ou total.

#### - Réactivation ou réouverture d'un compte suspendu ou résilié par Aatlantide

Un compte suspendu ou résilié par Aatlantide pour manquement de l'Abonné à ses obligations contractuelles, notamment pour absence ou retard de paiement, ne sera réactivé (passage d'état suspendu à l'état ouvert) ou ré-ouvert (passage de l'état résilié à l'état ouvert) qu'à réception d'un paiement couvrant les périodes échues restant dues, y compris l'échéance suivante.

La réouverture d'un compte (passage de l'état résilié à l'état ouvert) ne se fera que si l'Abonné effectue une nouvelle demande d'abonnement.

### 8 / Responsabilité de l'Abonné

#### - Matériel et logiciel de l'Abonné

L'utilisation des outils de connexion au service « **Acteur.fr** » se fait sous l'entière responsabilité de l'abonné. La responsabilité d'Aatlantide ne pourra être mise en cause en cas de défaillance.

La description des recommandations relative à la sécurité sont disponibles sur le site web : [www.aatlantide.com](http://www.aatlantide.com) au niveau de l'espace abonné / Documentations contractuelles et d'information / Sécurité et confidentialité.

#### - Habilitation des utilisateurs

En fonction des types d'utilisateurs, des accès de différents niveaux (administratif, facturation, agenda, dossier médical...) sont attribués par Aatlantide en rapport avec les documents établis par le responsable du traitement au sein du cabinet médical qui définit après vérification, la liste nominative des professionnels habilités à accéder aux informations médicales. Seuls les professionnels de santé ou les personnels exerçant sous leur contrôle et leur responsabilité peuvent accéder aux données de santé. L'Abonné est responsable de toute connexion et de tous agissements effectués sous son identifiant. L'abonné s'engage à respecter le mode de fonctionnement du service « **Acteur.fr** », notamment en ce qui concerne les zones de saisies réservées aux données médicales.

#### La sécurité des accès aux données est basée sur une double identification :

##### - Identifiant confidentiel pour accéder à l'espace abonné

L'Abonné ou chaque professionnel de santé inscrit au service « **Acteur.fr** » dispose d'un identifiant unique, personnel et confidentiel pour permettre sa connexion à son espace « abonné ».

L'identifiant ne permet qu'une seule connexion simultanée au service « Acteur.fr ». En cas de perte ou de vol de son identifiant, l'Abonné devra aussitôt en informer Aatlantide pour suspendre l'accès à l'espace abonné jusqu'à modification et/ou réaffectation de l'identifiant par la société Aatlantide.

##### - Authentification forte CPS

L'accès du professionnel de santé aux dossiers médicaux est garanti par des moyens d'authentification forte conformes aux référentiels de sécurité mentionnés à l'article L.1110-4-1 du code de la santé publique, à savoir après lecture de la carte de professionnel de santé (CPS) et en cas d'absence de la CPS : par envoi d'un code de confirmation unique sur un média du professionnel de santé (mail, SMS).

L'Abonné, lorsqu'il est titulaire d'une CPS personnelle attribuée par les autorités compétentes, est seul responsable de son usage. L'Abonné reconnaît en conséquence que la mise à disposition de sa CPS à tout tiers engage sa responsabilité en cas d'utilisation non conforme du Service « **Acteur.fr** ».

En cas de perte ou de vol de sa CPS, l'Abonné doit le déclarer à l'ASIP Santé et pourra ensuite continuer à se connecter au Service « **Acteur.fr** » en "mode dégradé".

#### Identification électronique par Pro Santé Connect

Pro Santé Connect est un téléservice mis en œuvre par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) contribuant à simplifier l'identification électronique des professionnels intervenant en santé.

L'utilisateur peut se connecter grâce à son application mobile e-CPS ou sa carte CPS, avec un lecteur de cartes et les composants nécessaires.

Consulter les conditions générales d'utilisation de Pro Santé Connect sur le site <https://integrateurs-cps.asipsante.fr/pages/prosanteconnect/cgu>.

Conformément à la loi Informatique et Liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement européen 2016/679 RGPD, l'Abonné s'engage à informer les patients d'un droit de communication et de rectification des informations nominatives les concernant. Les patients doivent pouvoir accéder à leurs coordonnées et demander leur modification par lettre simple envoyée à l'adresse de l'abonné.

**Information du patient sur l'hébergement des données de santé:** l'Abonné s'engage à informer le patient de l'hébergement de son dossier médical et de la possibilité pour ce dernier de s'y opposer pour motif légitime. En cas d'opposition pour motif légitime du patient, le professionnel de santé doit trouver un moyen alternatif de collecte des données de santé.

### 9 / Responsabilité d'Aatlantide

La société Aatlantide met tout en œuvre pour assurer la continuité et disponibilité du service d'hébergement dans les meilleures conditions possibles pour l'utilisateur. A l'exclusion du cas de force majeure, la société Aatlantide s'engage sur une disponibilité mensuelle à 98% sur les tranches horaires de 7h à 20h les jours ouvrés et à rétablir le service Acteur.fr au maximum dans les 24 h ouvrés en cas d'interruption de celui-ci.

PLAGES HORAIRES	GTI	GTR
9h à 12h30 13h30 à 18h	Garantie de temps d'intervention 4 h max	- anomalies bloquantes : 8h ouvrés. - anomalies semi-bloquantes : 3 jours ouvrés - anomalies non bloquantes : 15 jours ouvrés

Des indicateurs de qualité sont mis en place par la société Aatlantide qui fournit des indications de bande passante et de charge en temps réel. Ces indicateurs sont disponibles sur simple demande adressée par mail à : [support@aatlantide.com](mailto:support@aatlantide.com)

Les interruptions de service font l'objet d'une procédure spécifique avec rapport individuel.

La société Aatlantide est soumise à la plus stricte **confidentialité** concernant les données qui lui sont confiées et s'engage à la faire appliquer par l'ensemble du personnel et sous-traitant travaillant sous sa responsabilité.

La société Aatlantide s'engage à mettre en œuvre toute disposition permettant une meilleure protection des données personnelles, conformément aux dispositions du règlement européen 2016/679 RGPD.

#### Modifications ou évolutions techniques du service Acteur.fr

Aatlantide se réserve le droit d'apporter au service « **Acteur.fr** » toute modification ou évolution dans le but d'une amélioration du service ou rendue obligatoire du fait des textes législatifs ou réglementaires. Ces modifications seront applicables 5 jours au moins après l'information des Abonnés. La société Aatlantide s'engage à maintenir un niveau de service équivalent en cas de modifications techniques du service. La première connexion de l'Abonné au Service après l'entrée en vigueur des modifications du service « **Acteur.fr** » entraîne leur acceptation par l'Abonné.

**La société Aatlantide est assujettie à une obligation de moyens.** En cas de mise en cause éventuelle de la responsabilité de la société Aatlantide, celle-ci sera limitée au coût de correction du service « **Acteur.fr** » et mise à jour en ligne du service éliminant le(s) dysfonctionnement(s) observé(s). Sont exclues les demandes d'indemnisation tendant à la compensation d'une perte de chiffre d'affaires, les préjudices indirects ou éventuels subis par le ou les utilisateurs ou les conséquences de prétentions ; réclamations formulées par un tiers quel qu'il soit à l'encontre de l'utilisateur.

Si toutefois, une condamnation pécuniaire devait être prononcée à l'encontre de la société Aatlantide, cette condamnation est limitée au montant payé au titre du présent contrat, correspondant à l'utilisation du service « **Acteur.fr** » au cours des deux (2) derniers mois précédant le fait générateur.

Les risques d'altération ou de destruction des données par des virus à l'intérieur du Réseau sont limités par les logiciels antivirus. Il appartient à l'abonné de se prémunir contre ces risques. L'Abonné assumera seul les risques inhérents à la connexion au réseau Internet, et prendra à cet effet toute mesure permettant la protection de ses systèmes contre les virus.

#### **10 / Prestations à la fin de l'hébergement**

Aatlantide s'engage à restituer sous 30 jours ouvrés à l'expiration du contrat toutes les données dans des formats informatiques standardisés (XML, JSON, PDF, etc...), au moyen d'un mécanisme de téléchargement sécurisé. Un mail contenant le lien sécurisé unique avec le code de téléchargement de l'archive est transmis dans un premier temps. Le déchiffrement de cette archive est ensuite réalisable sur le poste de l'Abonné grâce à un deuxième code communiqué par SMS. Le chiffrement respecte les normes et recommandations en vigueur. Le nombre de téléchargements et le temps de validité du lien de téléchargement sont limités. Le suivi de ces actions est réalisé dans les outils de ticketing habituels d'Aatlantide. Les données sont définitivement effacées des serveurs 90j après clôture du ticket contenant la confirmation de la bonne réception et du bon déchiffrement des données par l'Abonné. En l'absence de cette confirmation, au delà des 90j suivant l'action de restitution, l'espace de stockage ne pouvant être libéré sans risque de perte de données médicales des patients de l'Abonné, sera facturé. A l'issue du contrat, Aatlantide se dégage de toute responsabilité quant aux obligations du responsable du traitement touchant à l'archivage des données. La prestation de restitution en fin de contrat est incluse dans le contrat, mais l'Abonné peut faire la demande d'une prestation payante de restitution des données avant le terme du contrat.

#### **11 / Propriété Intellectuelle**

Les données disponibles sur le réseau Internet sont protégées par le code de la Propriété intellectuelle, ainsi que par les législations étrangères et les conventions internationales relatives à la propriété intellectuelle. A l'exception des œuvres dont l'Abonné serait autorisé à faire usage en vertu d'une convention particulière, il est rappelé à l'Abonné qu'en vertu de la réglementation applicable, il ne disposerait que d'un droit d'utilisation strictement privé des œuvres diffusées sur le réseau Internet.

L'Abonné engagera sa responsabilité s'il reproduit toute donnée protégée au titre de la propriété intellectuelle et disponible sur le réseau Internet, ou s'il diffuse toute donnée à quelque titre que ce soit sans autorisation de son auteur.

#### **- Accès au code informatique du service**

Les codes logiciels composant la solution **Acteur.fr** sont déposés à l'Agence pour la Protection des Programmes (APP), 119 avenue de Flandre, 75019 PARIS. L'APP pourra autoriser un retrait des programmes sources et de la documentation que sur autorisation signée conjointement par Aatlantide et l'abonné.

En cas de défaillance technique, de mise en administration judiciaire, de faillite ou de liquidation judiciaire d'Aatlantide et dans tous les cas où Aatlantide ou ses ayants droits ne sont plus en mesure d'assurer la fourniture du Service **Acteur.fr** et la maintenance, Aatlantide s'engage expressément à fournir un droit d'accès aux sources du Service **Acteur.fr** à l'abonné, par exemple pour une installation sur ses serveurs de la dernière version du service.

A défaut d'une autorisation signée conjointement par Aatlantide et l'abonné, les instructions sont données à l'APP de remettre à l'abonné les programmes sources et les documentations sur la présentation faite par l'utilisateur d'un extrait du Registre de Commerce ou Journal d'Annonces Légales mentionnant l'état de liquidation amiable d'Aatlantide.

#### **12 / Force majeure**

La responsabilité de la société Aatlantide ne saurait être engagée pour inexécution d'une quelconque obligation prévue au Contrat en cas d'évènement revêtant la qualité de force majeure.

#### **13/ Intégrité du contrat**

Le présent contrat exprime l'intégralité des obligations des parties. Aucune obligation figurant dans des documents antérieurs, propositions ou toutes autres communications envoyées ou échangées antérieurement par les parties ne complète le présent contrat. Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **14 / Cession**

Le présent contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux par l'Abonné à un tiers.

#### **15 / Dispositions générales**

Aatlantide se réserve la possibilité de céder, transporter ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations du présent contrat.

Aatlantide se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des obligations contenus dans le présent contrat.

**- Prestataires techniques externes :** à ce jour, l'activité d'hébergement est assurée conjointement par Aatlantide et par les sociétés Hexanet (N° 487 555 682 RCS Beauvais) et SynAAs-CirilGroup (N°305 163 040 RCS Lyon) qui assurent en parfaite adéquation avec la législation en vigueur et les règles de confidentialité, l'hébergement et les activités d'infogérance.

#### **16/ Litiges**

Tout litige relatif au Contrat relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de Grenoble.

Pour des informations complémentaires sur l'application du RGPD, vous pouvez consulter le document « Démarche de mise en conformité RGPD » disponible sur le site [www.aatlantide.com](http://www.aatlantide.com) (<https://www.aatlantide.com/cgu-cgv.html>)

#### **Contact**

Pour nous contacter :

Aatlantide

SAS au capital de 53 350 €

RCS Grenoble B 398 394 502. NAF 5829B

N° TVA : FR 55 398 394 502

11 A Chemin de la Dhuy

38240 Meylan

Tél : (+33) 04 76 90 20 20

Fax: (+33) 04 76 90 29 77

Courriel : [infocom@aatlantide.com](mailto:infocom@aatlantide.com)

Pour toute demande concernant la protection des données nominatives :

[dpo@aatlantide.com](mailto:dpo@aatlantide.com)