

Conditions générales d'utilisation du service ActeurCS.fr, ContactSanté.fr pour les PMI, centres de santé et établissements de soins, au 02/03/2020.

Préambule

Aatlantide met à disposition des centres de santé et structures assimilées un service d'élaboration et d'envoi de feuilles de soins électroniques appelé « **ActeurCS.fr** », (Module Acteurfse.net homologué par le GIE SESAM-Vitale). Ce service permet 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 (Centre de santé ou professionnel(s) du centre) et la société Aatlantide, editrice du service « **ActeurCS.fr** » est constitué des présentes Conditions Générales d'Utilisation et d'un bon de commande.

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 « **ActeurCS.fr** ». Aatlantide concède à l'Abonné une licence d'utilisation non exclusive et non cessible de la partie logicielle permettant l'accès au service « **ActeurCS.fr** ».

2 / Définition du service « **ActeurCS.fr** ».

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

-ActeurCS.fr 'Service Acteurfse', gestion des dossiers administratifs

· D'un service de facturation et d'envoi des feuilles de soins électroniques vers le RSV,

· D'un service d'Agenda multi utilisateurs en option,

· D'un service d'Agenda en ligne en option dénommé ContactSanté.fr,

-ActeurCS.fr 'Service Acteurdm' gestion des dossiers médicaux

-D'un accès par Internet aux mises à jour fonctionnelles et légales du service,

-D'un système d'hébergement et de sauvegarde automatisée des données collectées et des feuilles de soins électroniques.

-La solution inclut une maintenance informatique. En cas d'appel d'offre les conditions prévues à la consultation s'appliquent. A défaut, elle consistera à apporter des corrections et des améliorations et, à fournir un service d'assistance téléphonique sur toutes les anomalies et problèmes de fonctionnement informatiques.

Par « maintenance », il faut entendre 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, c'est-à-dire :

Par « maintenance corrective », il faut entendre la prise en compte des modifications ayant pour effet de corriger des anomalies de fonctionnement constatées par le client ou par le titulaire sur les fonctionnalités existantes en production ;

Par « maintenance parfaite », 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 « **ActeurCS.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 « **ActeurCS.fr** ».

· D'une assistance téléphonique pour l'utilisation du service « **ActeurCS.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 « **ActeurCS.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 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 dans la brochure commerciale de « **ActeurCS.fr** ». Aatlantide ne contrôle pas « à priori » l'ensemble de l'infrastructure informatique, ni les matériels pré-existants à l'installation (micro-ordinateur, lecteur de CPS, modem, raccordements...), ni le réseau de télécommunications de l'abonné. En cas de problème, Aatlantide apportera toute son assistance et son expertise pour apporter un diagnostic précis et accompagner l'abonné dans la résolution du problème. Pour la télétransmission des feuilles de soins électroniques, l'abonné doit se raccorder au RSV au moyen d'un Fournisseur d'accès Internet. Les documents suivants devront être retournés au Service Clients d'Aatlantide, par l'Abonné : le bon de commande signé et en cas d'option pour le prélèvement trimestriel : un relevé d'identité bancaire ou postal, l'autorisation et la demande de prélèvement.

4 / Durée

Dans les cas d'appel d'offre, les conditions prévues dans la consultation s'appliquent. A défaut de conditions prévues dans la consultation, le présent contrat prendra effet à compter de la date de mise à disposition pour une durée initiale d'une année. Il pourra être reconduit tacitement, dans les mêmes termes, au maximum 5 (cinq) fois, pour une période de un an.

Hors appel d'offre, le Contrat prend effet dès la réception du formulaire d'abonnement dûment signé accompagné des éléments complémentaires, pour une période initiale d'une année. 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 prochaine période de facturation (trimestrielle par défaut).

-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 au Service Clients.

L'Abonné s'engage à informer dans les meilleurs délais Aatlantide de toute modification le concernant.

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

Les tarifs applicables au service «**ActeurCS.fr**» sont ceux figurant sur la page « conditions financières » du présent contrat rempli par la société Aatlantide après validation par l'abonné.

Pour les personnes publiques :

Les montants dus par la personne publique à la société Aatlantide seront payés conformément aux règles de la comptabilité publique. Les sommes dues à **Aatlantide**, seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, **Aatlantide** a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

Pour les autres abonnés :

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 20 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 « **ActeurCS.fr** », du RSS 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 « **ActeurCS.fr** » de tout Abonné dont le contrat aura été résilié pour manquement à ses obligations.

- Résiliation par l'Abonné

Les stipulations du C.C.A.G.-FCS., relatives à la résiliation du marché, sont applicables.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire percevra à titre d'indemnisation une somme forfaitaire calculée en appliquant au montant initial hors TVA, diminué du montant hors TVA non révisé des prestations admises, un pourcentage égal à 2,00 %.

D'autre part, en cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles 44 et 46 du Code des marchés publics ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du Code du travail conformément à l'article 46-1.1° du Code des marchés publics, il sera fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues par le marché.

Pour les contrats ne relevant pas du droit des marchés publics, toute résiliation devra être notifiée à la société Aatlantide par courrier recommandé avec accusé de réception, au moins 30 jours avant l'échéance du contrat.

8 / Responsabilité de l'Abonné

- Matériel et logiciel de l'Abonné

L'utilisation des outils de connexion au service « **ActeurCS.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 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 fonction des documents établis par le responsable du traitement au sein de la structure de santé 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 « **ActeurCS.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 « **ActeurCS.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 «**ActeurCS.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 «**ActeurCS.fr** » en "mode dégradé".

- Protection

Les risques d'altération ou de destructions 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. A ce titre, l'abonné déclare avoir pris connaissance du document « Sécurité informatique : protocole à mettre en place pour assurer la sécurité informatique de votre installation » fourni par le service « **ActeurCS.fr** » et s'oblige à appliquer le dit protocole à son installation.

-Obligations de 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 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 du service dans les meilleures conditions possibles pour l'utilisateur. A l'exclusion du cas de force majeure, la société Aatlantide s'engage sur une disponibilité à 98% sur les tranches horaires de 7h à 20h les jours ouvrés et à rétablir le service ActeurCS.fr au maximum dans les 8 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

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 ActeurCS.fr

Aatlantide se réserve le droit d'apporter au service « **ActeurCS.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 « **ActeurCS.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 « **ActeurCS.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 « **ActeurCS.fr** » au cours des deux (2) derniers mois précédant le fait générateur.

9 bis / Matériels et option de prolongation de garantie ci après désignée l'option

Durée de l'option : l'extension de garantie ne saurait en aucun cas dépassé la garantie constructeur plus deux ans.

Nature de l'option : Le prestataire s'engage à fournir à l'utilisateur une maintenance matérielle sur les lecteurs SESAM-Vitale que la société Aatlantide a cédé à ses clients. Cette option ne comprend pas l'intervention sur site de techniciens ni l'assistance ou la maintenance sur le matériel informatique hors lecteurs. La maintenance matérielle sur les lecteurs SESAM-Vitale consiste en l'échange standard du lecteur défectueux, c'est-à-dire en l'envoi d'un lecteur de même type, dès réception par la société Aatlantide du lecteur défectueux. La société Aatlantide s'engage à renvoyer un lecteur de même type dans un délai de 48 heures ouvrées (envoi en colissimo suivi). Le client s'engage à avertir par fax ou par email la société Aatlantide des problèmes rencontrés avec les lecteurs de cartes SESAM-Vitale. Il devra tenir un registre sur lequel il devra consigner toutes les anomalies, incidents ou pannes concernant les lecteurs SESAM-Vitales ; il devra, en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement de ceux-ci.

Avant envoi du lecteur défectueux, le client s'engage à contacter le service technique du prestataire pour un premier diagnostic. Après accord du prestataire, le client envoi le lecteur accompagné d'une description précise et écrite de la panne ou du mauvais fonctionnement. Le lecteur devra être envoyé avec tous les accessoires (cordons d'alimentation, connectique, adaptateurs ...) d'origine. L'envoi du lecteur est effectué aux frais et sous la responsabilité du client.

Exclusion de l'option : Sont exclus de la présente option les problèmes dus aux faits suivants : non-respect des normes d'entretien par le client, utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents, négligence ou faute du personnel du client, variations ou défaillances du courant électrique, modification du logiciel provoquant un mauvais fonctionnement, programmation incorrecte, réparations ou entretien effectués par des personnes non-habilitées. **Limitation de responsabilité liée à l'option :** Le prestataire sera déchargé de toute responsabilité en cas d'observation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans le chapitre « exclusions ». Le prestataire ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de pertes de données ou d'information.

Enfin, la responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des fournisseurs, sinistres ou accidents.

10 / Prestations à la fin de l'hébergement

Aatlantide s'engage à restituer sous 10 jours ouvrés à l'expiration du contrat toutes les données dans un format informatique standardisé et transmis sur support numérique chiffré envoyé en LRAR. Un courrier contenant la clé de déchiffrement est envoyé par LRAR séparée et différée de 24h. Les données seront définitivement effacées des serveurs après réception de l'attestation de bonne réception des données émise par l'abonné.

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 « **ActeurCS.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 « **ActeurCS.fr** » et la maintenance, Aatlantide s'engage expressément à fournir un droit d'accès aux sources du Service « **ActeurCS.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 le client 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 assuré conjointement par Aatlantide et par les sociétés Hexanet (N° 487 555 682 RCS Beauvais) et SynAaps-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 : L'abonné et la société Aatlantide s'efforceront de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir lors de l'exécution du présent marché, soit directement, soit par la procédure de règlement des litiges telle que prévue au Chapitre 1 du Titre VI du Code des Marchés Publics.

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution du présent marché, le Tribunal Administratif de Grenoble sera le seul compétent à l'exclusion de toute autre juridiction. La loi française est seule applicable.

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 (<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

Pour toute demande concernant la protection des données nominatives : dpo@aatlantide.com

Annexe aux conditions générales

Prestations associées au projet de déploiement ActeurCS.fr en centre de santé ou centre de soins infirmiers

Préambule

Le déploiement de la solution ActeurCS.fr nécessite la mise en œuvre d'un projet initial de paramétrage de la solution et de formation des utilisateurs.

Facturation

Pour tous les projets qui ne relèvent pas d'un marché ou d'un bon de commande UGAP, le bon de commande est décomposé en :

- une partie forfaitaire : « le projet » de mise en œuvre et de déploiement de la solution.
- un abonnement à la solution incluant l'assistance, la maintenance et l'hébergement des données.

Le déroulé de la facturation s'exécute comme suit :

- 30% du projet est facturé à réception du bon de commande
- 40% du projet est facturé à la vérification d'aptitude c'est-à-dire à la livraison de l'environnement recetté ou au plus tard au moment des formations
- 30% du projet au plus tard au démarrage du SI dans le centre de santé
- L'abonnement débute au démarrage du SI dans le centre de santé

Définitions :

- **Inscription** : actions de :
 - o répertorier un professionnel de santé dans la solution ActeurCS.fr, de lui attribuer un « login » de connexion et un mot de passe temporaire.
 - o lui attribuer les droits définis avec le responsable du traitement des données
 - o déployer sur sa situation l'ensemble des droits, formulaires et modèles d'actes tels que prévu dans le document de paramétrage
- **Document de paramétrage** : document qui permet au Client de communiquer l'ensemble de ses besoins en terme d'inscription, de modèles d'actes, de droits sur les agendas et plus généralement sur tous les paramétrages que nous pouvons mettre en œuvre.
- **Modèle d'actes** : raccourci dans l'espace de facturation vers un ou plusieurs actes des nomenclatures NGAP et/ou CCAM (exemple : Consultation avec électro cardiogramme → G+ DEQP003)
- **Formulaire** : écran de saisie d'informations médicales paramétrable. Ils peuvent avoir différents rôles comme Consultation, Ordonnance, Courrier, etc...
- **Tournée** : regroupement géographique et temporel de patients dont les soins enchainés par un professionnel de santé. Terme utilisé en CSI
- **Option Module comptable** : module optionnel ActeurCS.fr qui permet la génération et l'export des écritures de classe 4, 5 et 7 à la date du fait générateur.
- **Formation sur site** : session de formation sur site est une formation de 7 heures, animée par un formateur Aatlantide dans les locaux des Clients pour un groupe de 6 à 8 personnes maximum avec manipulation des utilisateurs. Le Client prévoit un poste par utilisateur.
- **Formation distante** session de formation individuelle effectuée par téléphone avec visualisation du poste client au travers l'outil TeamViewer et manipulation de l'utilisateur.
- **Reprise de données** : action de récupérer les données d'un ancien logiciel ou système d'information pour les injecter dans la solution ActeurCS.fr
- **Installation des postes clients** : Actions permettant aux postes clients :
 - o d'être paramétrés pour permettre l'accès à nos serveurs,
 - o d'être paramétrés pour permettre l'exécution de l'application sur le poste
 - o d'être installés avec les différents composants du GIE SESAM Vitale ou de l'ASIP santé
 - o d'avoir un lecteur de carte connecté.
- **Réunion de lancement** : Réunion de démarrage du projet animé par un chef de projet Aatlantide. Elle permet la communication
 - o Du planning des tâches tant pour Aatlantide que pour le Client.
 - o Du fichier de paramétrage et d'en expliquer le fonctionnement
 - o De définir le trajet du patient et d'évaluer le fonctionnement du centre pour pouvoir effectuer notre mission de conseil dans les choix de paramétrages.
- **Comité de pilotage - COPIL** : réunion périodique permettant de suivre le planning des tâches, d'évoquer les difficultés et de prendre les décisions correctives.

Prestations liées au projet de déploiement ActeurCS.fr

La prestation commence par une réunion de lancement avec :

- Un chef de projet Aatlantide
 - L'équipe projet du Client. Le Client, au-delà de la présence de chef(s) de projet MOE – MOA, doit avoir une équipe projet représentative des utilisateurs des systèmes d'information : Professionnels de santé, personnel administratif
- A minima sont abordés les thèmes autour du planning, du fonctionnement souhaité du centre, des paramétrages possibles, du remplissage du fichier de paramétrage, de l'installation des postes clients.

Livrable : le chef de projet Aatlantide initie un compte rendu qui peut être amendé et complété par le Client. A défaut de retour du Client, sous 8 jours, le compte rendu est réputé validé par le Client et fait foi sur le contenu de la réunion. Le compte rendu contient le planning du projet établi de façon contradictoire.

Comité de pilotage ou comité de suivi

En fonction de la taille du projet, le COPIL et le COSUI peuvent se différencier par les intervenants qui y participent.

Réunion périodique téléphonique entre équipes projet. Cette réunion peut se faire sur site du Client si cela est prévu au bon de commande. Cette réunion permet de :

- Faire le point d'avancement du projet au regard du planning
- Prendre les décisions correctives des éventuelles dérives sur le projet prévisionnel

Livrable : Le compte rendu est établi par le chef de projet Aatlantide . Ce compte rendu est validé par le chef de projet Client sous 48h. A défaut, il est réputé validé.

Suivi de projet ou COSUI post démarrage.

A l'issue du démarrage du système d'information (SI) dans le centre, pendant le premier mois d'activité est organisé une réunion téléphonique entre le chef de projet Aatlantide et le référent utilisateur du Client. Cette prestation périodique prend la suite du comité de pilotage. Cette réunion permet de :

- Faire le point sur l'utilisation et les difficultés inhérentes au démarrage et à l'accompagnement du changement.
- Définir des actions complémentaires à mener pour faciliter l'intégration du système d'information dans la vie quotidienne du centre (modification de paramétrages, formations complémentaires, assistance à l'utilisation). Ces actions complémentaires peuvent donner lieu à bon de commande si elles sont en contradiction avec les points validés dans les phases précédentes

Livrable :

- Par Aatlantide : Le compte rendu est établi par le chef de projet. Ce compte rendu est validé par le chef de projet Client sous 48h. A défaut, il est réputé validé
- Par Aatlantide : Eventuel bon de commande en relation avec les nouvelles prestations souhaitées

Prestation de paramétrage

A la réception du fichier de paramétrage validé, un environnement incluant tous les paramétrages est fourni au Client. La recette de l'environnement est effectuée par le Client. Le délai de recette est indiqué au planning. Plus particulièrement lors de l'inscription sont déployés des modèles d'actes standards suivant la spécialité du PS inscrit. La modification de ces modèles est de la responsabilité du Client. La modification des modèles d'actes est une prestation complémentaire sur bon de commande.

Livrable :

- Par le Client : le fichier de paramétrage validé.
- Par Aatlantide : l'environnement de test paramétré et un formulaire de validation à retourner signé par le Client. A défaut de retour du Client dans le délai indiqué dans le planning, la validation est réputée acquise.

Prestation de personnalisation des formulaires et des requêtes

Le bon de commande peut prévoir une phase de personnalisation des formulaires et des requêtes. Dans ce cas, la prestation commence par la définition du cahier des charges par écrit :

- Du/des formulaire(s) à constituer. Le Client fournit une version « papier » (ou fichier Word) du formulaire à réaliser
- Du résultat attendu pour les requêtes

La recette de l'environnement est effectuée par le Client. Le délai de recette est indiqué au planning.

Livrable :

- Par le Client : un cahier des charges validé.
- Par Aatlantide :
 - o des formulaires et requêtes conformes au cahier des charges
 - o un document de validation de la recette. Ce compte rendu est validé par le chef de projet Client sous 48h. A défaut il est réputé validé

Assistance à l'installation des postes en centre de santé

Objectif : Les postes clients doivent être :

- paramétrés pour permettre l'accès à nos serveurs,
- paramétrés pour permettre l'exécution de l'application sur le poste
- installés avec les différents composants du GIE SESAM Vitale ou de l'ASIP santé

Le paramétrage du lecteur de carte doit être réalisé.

Aatlantide fournit une assistance à l'installation des postes clients. En collaboration avec une personne de la DSI du Client, le chef de projet ou un technicien Aatlantide prend la main sur un poste client à l'aide de « TeamViewer ». L'installation d'un poste est effectuée en exemple. Le Client doit impérativement nous renvoyer le document de validation de l'installation des postes. Les phases de formations et de démarrage seront systématiquement reportées en l'absence de cette validation.

Sauf stipulation contraire du bon de commande, l'installation et le paramétrage des périphériques (type imprimante ou scanner) ne fait pas partie de la prestation.

Livrable :

- Par Aatlantide : les documents de pré requis et la documentation d'installation
- Par le Client : Le document de validation de l'installation de tous les postes. A défaut de ce document la formation ne pourra pas être effectuée.

Récupération de données (en option sur commande spécifique)

Une prestation de récupération de données peut être commandée par le Client. La prestation consiste à récupérer tout ou partie des données d'un système d'information pour les intégrer dans la solution ActeurCS.fr

La prestation débute à la fourniture d'un jeu de données valide par le Client, non chiffrées ou avec la clé de déchiffrement correspondante. Les fichiers doivent contenir des données structurées pour identifier leur affectation (par exemple un antécédent doit être indiqué comme tel pour pouvoir être remis dans la rubrique des antécédents). Le format des fichiers est conforme à l'état de l'art et doivent être valide. Sont par défaut acceptés, les fichiers XML, CSV, EXCEL, SQL ou des bases de données avec le mot de passe le cas échéant. Les autres formats nécessiteront une étude pour déterminer si les données sont récupérables.

Aatlantide peut se mettre en relation avec l'éditeur des données à récupérer pour faciliter la récupération d'un jeu, mais toute facturation qui serait présentée par cet éditeur tiers est prise en charge par le Client. L'acceptation des présentes donne procuration à Aatlantide pour intervenir auprès de l'éditeur du SI contenant les données à récupérer.

Aatlantide fournit, en quinze jours dans le cadre du forfait reprise de données, au Client, une évaluation des données qui seront reprises et le délai de cette reprise. Les données sont ensuite déployées par type sur l'environnement de test. Pour chaque déploiement (Patients, consultations, antécédents, ...) le Client devra valider la bonne récupération de ses données.

Pour le cas d'une reprise de données, inconnue par Aatlantide, le délai peut être porté à un mois et demi.

Livrable :

- Par le Client : le jeu de données ou le moyen de récupérer ce jeu de données
- Par Aatlantide : le périmètre forfaitaire et le délai de cette reprise
- Par Aatlantide : le déploiement des données sur l'environnement de tests.
- Par Aatlantide : le document de validation des données. Ce compte rendu est validé par le chef de projet Client sous 48h. A défaut il est réputé validé.

Mise en place d'un export comptable (en option sur commande spécifique)

ActeurCS.fr peut générer des écritures comptables sur les événements de conception de feuilles de soins électroniques ou d'actions de paiement. Ces écritures sont les écritures de classe 4, 5 et 7 et sont générées à la date du fait générateur. ActeurCS.fr ne génère pas d'écritures sur les comptes d'attentes. ActeurCS.fr ne génère pas d'écritures d'opérations diverses. ActeurCS.fr génère des écritures unitaires et n'exporte aucun regroupement. ActeurCS.fr n'est pas un logiciel de comptabilité auxiliaire.

Le paramétrage du module comptable consiste à :

- définir les postes comptables associés aux clients (compte de classe 4) aux banques (classe 5) et au chiffre d'affaire (classe 7).
- définir le lieu de dépose sur le réseau local.

Le format d'export standard est communiqué à la demande. Toute modification du format est soumise à bon de commande.

L'export des écritures est effectué par l'utilisateur à la demande.

Livrable :

- Par le Client : le cahier des charges du fichier d'échange s'il y a demande de modification.
- Par Aatlantide : le document de validation des données. Ce compte rendu est validé par le chef de projet Client sous 48h. A défaut il est réputé validé

Formation

Une formation peut être distante ou sur site. Dans tous les cas le contenu des formations est présenté par Aatlantide au Client. Le planning des formations est établi au plus tôt de manière contradictoire entre le Client et Aatlantide. Les formations sont exécutées au plus près du démarrage du système d'information dans le centre de santé. Chaque formation donne lieu à une évaluation en fin de session par les utilisateurs. Le nombre de formations incluses dans le projet est indiqué dans le bon de commande. A l'issue du projet, de nouvelles formations peuvent être commandées sur bon de commande.

Livrable :

- Par Aatlantide : Plan de formation
- Par Aatlantide, validée par le Client : Bon d'intervention et Fiche d'évaluation de la formation par les utilisateurs.

Assistance au démarrage

Aatlantide préconise l'assistance au démarrage, c'est-à-dire que le formateur qui effectue les formations soit sur site lors du démarrage du logiciel Acteur, pour intervenir auprès des secrétaires en temps réel et auprès des professionnels de santé entre les consultations. Cette prestation doit être prévue dans le contrat d'origine ou au bon de commande.

Livrable :

- Par Aatlantide : **PV de démarrage de l'application**

Prestations liées à l'exploitation du SI ActeurCS.fr

A l'issue de la phase de démarrage, on bascule en phase de fonctionnement nominal d'exploitation.

Les inscriptions

Les arrivées et les départs sont gérés par Aatlantide. Les arrivées et les départs sont signalés par le responsable du traitement des données et Aatlantide procède aux inscriptions correspondantes, ou fermeture de droits le cas échéant.

Cette prestation est incluse dans l'abonnement. Les interventions sur les changements de structures des unités comptables fonctionnelles ou établissements définis initialement ne rentrent pas dans cette prestation. Seules les inscriptions unitaires entrent dans ce cadre. Les interventions, non unitaires, réalisées sur plus de 5% du volume des situations inscrites ou les créations de nouveaux sites sont facturables.

Le nombre d'inscriptions réalisées se fait dans la limite de ce qui est prévu dans l'abonnement du contrat d'origine. Le Client peut commander l'inscription de PS complémentaires.

Livrable :

- Par le Client : les éléments nécessaires à l'inscription d'un nouveau professionnel de santé
- Par Aatlantide : un login et un mot de passe pour l'accès du professionnel de santé.

La maintenance et l'hébergement

La maintenance et l'hébergement des données sont inclus dans l'abonnement du contrat d'origine tel que décrit aux conditions générales de vente.

« Par « maintenance », il faut entendre 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. »

Par ailleurs, la maintenance inclut une assistance pour l'utilisation du service « ActeurCS.fr ». Cette assistance peut intervenir si l'Abonné rencontre une difficulté à l'utilisation. Cette assistance n'inclut pas de modification de configuration.

Exemple : Si l'utilisateur demande de l'aide pour savoir comment modifier un modèle d'actes ou un formulaire, la prestation d'aide est incluse dans la maintenance. Si l'utilisateur demande qu'on modifie des modèles d'actes ou un formulaire à sa place, alors cette prestation sera facturée.

Cette prestation est incluse dans le prix de l'abonnement.

Le stockage des pièces jointes aux dossiers médicaux (hors justificatifs SCOR) n'est pas inclus dans le contrat d'origine sauf si celui-ci le stipule.

Les autres prestations

Toute autre prestation qui ne relève pas des inscriptions ou de la maintenance est une prestation additionnelle facturable selon bon de commande. Le bon de commande sera établi soit sur la base d'un BPU négocié inclus au contrat d'origine soit au prix du catalogue en vigueur à la date d'intervention.

Chaque intervention devra faire l'objet d'un bon de commande sur la base d'un bon de commande spécifique.

Livrable :

- Par le Client : Eventuellement le cahier des charges de la demande s'il y a lieu
- Par Aatlantide : un bon de commande contenant les conditions tarifaires et le délai de réalisation.