

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 1^{er} octobre 2024

Table des matières

1. OBJET	4
2. CONTRAT – HIERARCHIE – SIGNATURE – VALIDITE	4
3. DEFINITIONS.....	4
TITRE I. CONDITIONS GENERALES COMMUNES.....	6
4. OBJET	6
5. COMMANDE.....	7
6. LIVRAISON – RECETTE – RISQUES.....	7
7. FORMATION	7
8. UTILISATION	8
9. MAINTENANCE	8
10. PRIX – REVISION	8
11. FACTURATION – ACOMPTE – DEPOT DE GARANTIE.....	8
12. REGLEMENT DES FACTURES.....	9
13. DUREE	9
14. RESPONSABILITE.....	9
15. ASSURANCES	10
16. PROPRIETE INTELLECTUELLE	10
17. FORCE MAJEURE.....	11
18. CONFIDENTIALITE	11
19. RESILIATION – CLAUSE PENALE – SURVIVANCE DES OBLIGATIONS	11
20. REVERSIBILITE	11
21. CESSION – SOUS-TRAITANCE.....	12
22. PROTECTION DES DONNES PERSONNELLES	12
23. PREUVE	12
24. EVOLUTION DES CGV	12
25. DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES.....	12
26. INDEPENDANCE RECIPROQUE.....	12
27. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL	12
TITRE II. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES LOGICIELS.....	13

ENOVACOM

SAS au capital de 187500 euros –€

RCS Marseille 44368557300034

Siège social 521 avenue du Prado 13008 Marseille – France– Tél. : +334 86 67 00 00

28. OBJET	13
29. MISE A DISPOSITION – RISQUES.....	13
30. UTILISATION	13
31. LOGICIEL SOUS LICENCE	13
32. DROITS INCORPORELS SUR LES LOGICIELS.....	13
33. MAINTENANCE	14
34. PRIX.....	14
35. RESPONSABILITE – EXCLUSIONS.....	14
36. GARANTIE.....	14
37. FIN D’UTILISATION DU LOGICIEL	15
TITRE III CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DES LOGICIELS	15
38. OBJET – VALIDITE	15
39. PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES LOGICIELS	15
40. INTERVENTIONS	15
41. CONDITIONS D’ACCES AU SERVICE DE MAINTENANCE	16
42. PRESTATIONS NON COMPRISES	17
43. PRIX.....	18
TITRE IV. CONDITIONS GENERALES DE VENTE OU LOCATION DE MATERIEL	18
44. OBJET	18
45. COMMANDE – LIVRAISON – RISQUES	18
46. INSTALLATION	18
47. UTILISATION ET ENTRETIEN	19
48. MAINTENANCE	19
49. PRIX.....	19
50. PROPRIETE DU MATERIEL	19
51. RESPONSABILITE – ASSURANCE	20
52. RESTITUTION DU MATERIEL.....	20
TITRE V. CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DU MATERIEL	20
53. OBJET – VALIDITE	20
54. PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES MATERIELS.....	20
55. INTERVENTIONS	21
56. CONDITIONS D’ACCES AU SERVICE DE MAINTENANCE	21
57. PRESTATIONS NON COMPRISES	21
58. GARANTIE SUR LES MATERIELS	22

59. PRIX.....	22
TITRE VI. PROTECTION DES DONNES PERSONNELLES	22
60. OBJET	22
61. DEFINITIONS.....	23
62. DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L’OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE	23
63. OBLIGATIONS DE ENOVACOM EN QUALITE DE SOUS-TRAITANT.....	27
64. OBLIGATIONS DU CLIENT EN QUALITE DE RESPONSABLE DE TRAITEMENT	28
65. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS ULTERIEURS REALISES PAR ENOVACOM	28
66. CONTACT DU DPO DE ENOVACOM	29
TITRE VII. ANNEXE DELAIS DE TRAITEMENT DES TICKETS SUPPORT (SLA).....	30

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente¹ (« CGV ») ont pour objet de définir les conditions de fourniture sous licence de Logiciels, de Services en mode SaaS, de vente ou location de Matériels, de Maintenance ou de Formation, proposées par ENOVACOM et commandées par le Client pour les besoins de son activité professionnelle.

Les Parties déclarent et reconnaissent, avoir bénéficié des informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et s'être mutuellement communiqué toute information susceptible de déterminer leur consentement.

2. CONTRAT – HIERARCHIE – SIGNATURE – VALIDITE

Contrat : Le Contrat est constitué des présentes CGV, composées des Conditions Générales Communes (Titre I), des Conditions Générales de Vente des Logiciels (Titres II), des Conditions Générales de Maintenance des Logiciels (Titre III), des Conditions Générales de Vente ou Location de Matériel (Titre IV), des Conditions Générales de Maintenance du Matériel (Titre V), des conditions de Protection des Données Personnelles (Titre VI), des Annexes, ainsi que des Conditions Particulières signées par le Client. Le Contrat forme l'intégralité des conditions applicables aux relations entre les Parties, à l'exclusion de toutes autres.

Hiérarchie : Les CGV s'appliquent de plein droit, sauf stipulation contraire prévue par les Conditions Particulières.

En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation, les Conditions Particulières prévalent sur les CGV.

Signature : Le Contrat est formé par la signature des Conditions Particulières par les Parties ; toutefois ENOVACOM se réserve le droit ne pas y donner suite, en informant le Client par écrit, dans un délai de trente (30) jours à compter de la signature des Conditions Particulières, dans le cas notamment où le Client n'aurait pas transmis tous les documents nécessaires à l'enregistrement du Contrat ou les prérequis pour la bonne exécution du Contrat par ENOVACOM.

Validité : L'acceptation du Contrat par voie électronique a la même valeur probante que l'accord sur support papier.

3. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis pris indifféremment au pluriel comme au singulier, auront entre les Parties la signification suivante :

« **Client** » : désigne la personne morale identifiée sur les Conditions Particulières, à laquelle ENOVACOM fournit les Logiciels, les Services en mode SaaS, les Matériels, la Maintenance, la Formation, ou la réalisation d'autres prestations, dans les conditions prévues par le Contrat ;

« **Commande** » : désigne la Proposition financière établie par ENOVACOM, qui vaut Commande dès son acceptation et sa signature par le Client ;

« **Conditions Générales Communes** » : désigne les conditions générales stipulées au Titre I, qui s'appliquent à toutes les Commandes ;

« **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : désigne les conditions générales d'utilisation des Logiciels et Services en mode SaaS ;

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désigne les conditions générales de vente, objet des présentes ;

« **Conditions Particulières** » désigne d'une part la Proposition financière sur laquelle figurent notamment la désignation, les quantités, le prix des Logiciels, des Matériels, de la Maintenance, la Formation, ou la réalisation d'autres prestations objets de la Commande, ainsi que d'autre part toutes dérogations aux CGV telles que négociées entre les Parties et acceptées d'un commun accord ;

¹ Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans l'Article « DEFINITIONS »

« **Contrat** » : désigne le contrat conclu entre les Parties formé des CGV et des Conditions Particulières, y compris ses annexes et ses avenants éventuels ;

« **Documentation** » : désigne tous documents, manuels techniques et d'informations relatifs aux Logiciels, au Matériel, à la Maintenance, la Formation ;

« **Données Personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « **Personne Concernée** »). Est réputée être une « personne physique identifiable » toute personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;

« **DPO** » désigne le Délégué à la Protection des Données ;

« **ENOVACOM** » : désigne la société ENOVACOM telle qu'identifiée sur les Conditions Particulières

« **Force majeure** » : Sont considérés comme cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, ceux habituellement retenus par la jurisprudence et les tribunaux français, ainsi que les événements suivants : conflit social, grèves internes ou externes, lock out, occupation des locaux de ENOVACOM, émeute, boycott, blocage des moyens de transport, intervention des autorités civiles ou militaires, restrictions légales ou gouvernementales en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, les accidents de toutes natures, catastrophe naturelle, tremblement de terre, guerre, sabotage, acte de terrorisme, acte de folie, incendie, dégât des eaux, inondations, intempéries, épidémie, pandémie, maladie touchant plus de 10% du personnel de ENOVACOM dans une période de deux mois consécutifs, effondrement des installations, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications privé ou public, du réseau Internet ou du réseau électrique, acte de piratage informatique, les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement en fournitures et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des Parties empêchant l'exécution normale du Contrat ;

« **Formation** » : désigne la vente de prestations de formation réalisées par ENOVACOM. Ces formations portent soit sur l'utilisation des Logiciels ou Matériels à destination des utilisateurs, soit sur des sujets plus généraux. Ces formations font l'objet d'une convention de formation et peuvent être prise en charge par un organisme de financement de formation. Elles se distinguent de la prestation d'accompagnement qui désigne l'aide à la prise en main de la solution logicielle ou matérielle vendue, et qui, sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, est systématiquement incluse dans l'offre commerciale et ne peut pas faire l'objet d'une prise en charge par un organisme de financement de formation ;

« **GTI** » : (Garantie de Temps d'Intervention) désigne l'engagement de délai d'intervention, c'est-à-dire le délai maximal entre la notification d'une demande ou d'un incident à l'équipe Support (période démarrant à la création du ticket) et le début de prise en charge de la demande ou du traitement de l'incident ;

« **GTR** » : (Garantie de Temps de Rétablissement) désigne l'engagement de délai de résolution (ou de fourniture d'une solution de contournement), c'est-à-dire le délai maximal entre la notification d'une demande ou d'un incident à l'équipe Support (période démarrant à la création du ticket) et sa résolution (période finissant au passage du ticket au statut résolu) ;

« **Infogérance** » : désigne la délégation à ENOVACOM de la gestion, l'exploitation, l'optimisation et la sécurisation du système d'information du Client ;

« **Informations confidentielles** » : désigne les informations confidentielles échangées entre les Parties, de quelque manière que ce soit, (écrite, verbale, visuelle électronique ou autre), ou auxquelles elles ont accès à l'occasion du Contrat notamment : a) toute information, analyse, étude et autre document sous quelque forme que ce soit, ayant trait à l'existence et au contenu des discussions entre les Parties concernant l'objet du Contrat ; b) les méthodologies, produits, outils et logiciels, matériels, modèles industriels et données de ENOVACOM, ainsi que toute mise à jour, modification, ou ajout à ces dernières ; c) les autres informations identifiées comme confidentielles par ENOVACOM (plans de développement, roadmaps, etc...) ; d) les informations relatives aux clients, prospects, relations d'affaire de

ENOVACOM, que ces derniers soient des sociétés ou particuliers, ainsi qu'aux comptes, produits, fichiers et documents internes de ENOVACOM ; les informations de ENOVACOM relatives à ses métiers, ses projets dans les domaines fonctionnels et techniques, même celles non expressément liées à l'objet du Contrat ; e) les informations relatives à la gestion, l'organisation, aux opérations commerciales, stratégiques et aux activités administratives, financières, juridique, et marketing des Parties, même celles non expressément liées à l'objet du Contrat, sans que cette liste soit limitative ou exhaustive ;

« **Installation** » : désigne la prestation de mise en service, par ENOVACOM, des Logiciels et Matériels chez le Client, sur son site et/ou ses systèmes informatiques ;

« **Logiciel** » : désigne le programme d'ordinateur en langue française et sous forme de code objet, pour lequel une licence d'utilisation est consentie par ENOVACOM au titre du Contrat, y compris la Documentation, et toute version modifiée du Logiciel et/ou de la Documentation mise à disposition dans le cadre du Contrat ;

« **Maintenance** » : désigne les opérations de maintenance fournies par ENOVACOM sur les Logiciels, Matériels, objets d'une commande ;

« **Matériel** » : désigne le matériel fourni par ENOVACOM, commandé par le Client ou pour lequel la Maintenance est assurée par ENOVACOM ;

;

« **Parties** » : désigne ENOVACOM et le Client ;

« **Patch SW** » : désigne un correctif inclus dans une nouvelle version logicielle d'un produit ;

« **Prestations** » : désigne l'ensemble des opérations nécessaires à la mise en œuvre des Logiciels, Matériels et Services y compris les opérations d'intégration ou d'adaptation, la formation et le maintien en conditions opérationnelles des solutions vendues par ENOVACOM ;

« **Prix Catalogue** » : Prix affichés au catalogue de ENOVACOM, qui liste les Logiciels, Prestations, Matériels et les Services proposés par cette dernière et sont susceptibles d'évoluer à sa seule discrétion ;

« **Proposition financière** » : désigne le devis établi par ENOVACOM en réponse aux besoins du Client, et formant partie des Conditions Particulières signées par le Client ;

« **RGPD** » : désigne le Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

« **Services en mode SaaS** » : désigne les Logiciels de ENOVACOM proposés en mode « Software as a Service », c'est à dire hébergés en mode « cloud » et permettant au Client d'avoir accès au Logiciel et à ses données depuis un navigateur web ;

« **Swap HW** » : désigne le remplacement d'une pièce ou d'un équipement matériel ;

« **Traitement** » : désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectué ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqué à des données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;

« **Violation de Données Personnelles** » : désigne toute violation de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées de façon non conforme aux instructions du responsable de Traitement et à la réglementation sur la protection des Données Personnelles, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles.

TITRE I. CONDITIONS GENERALES COMMUNES

4. OBJET

Les Conditions Générales Communes s'appliquent à toute Commande du Client reçue par ENOVACOM.

5. COMMANDE

Avant toute Commande, il appartient au Client de s'assurer que les caractéristiques et les fonctionnalités des Logiciels, des Matériels, des Prestations, des Services et de la Maintenance, qui lui auront été communiquées par tous moyens par ENOVACOM, correspondent à ses besoins ; le Client reconnaît et accepte que leurs caractéristiques et fonctionnalités sont standards, fournies « en l'état », et ne sont pas destinées à répondre à des besoins spécifiques sauf cas particulier défini dans les Conditions Particulières. Toute Commande est conditionnée à l'acceptation de la Proposition Financière, émise par ENOVACOM, dûment complétée par le Client et à la transmission préalable des renseignements et documents administratifs requis (Kbis, pouvoir du signataire, mandat SEPA, IBAN).

Toute Commande signée par le Client vaut acceptation sans réserve des caractéristiques et fonctionnalités des Logiciels, Matériels, Prestations, Services, de Maintenance et les Prestations de Formation, des conditions financières et des délais de livraison, et emporte acceptation pleine et entière du Contrat.

Toute annulation d'une commande acceptée par ENOVACOM devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit de ENOVACOM. Toute demande de modification d'une commande acceptée pourra être refusée par ENOVACOM.

ENOVACOM se réserve le droit d'exiger une garantie pour la bonne exécution des engagements, tout refus autorisant l'annulation de tout ou partie des commandes passées.

6. LIVRAISON – RECETTE – RISQUES

Les délais de mise en service des Logiciels, de livraison des Matériels, ou de la Maintenance ne sont donnés qu'à titre indicatif et le Client ne saurait s'en prévaloir pour revendiquer l'annulation de la Commande, le versement de pénalités ou d'indemnités, et/ou un refus de paiement du prix ou des acomptes prévus le cas échéant dans les Conditions Particulières.

Toute contestation du Client sur les vices apparents devra être faite, par écrit, au plus tard dans les deux (2) jours après la livraison. A défaut la livraison ou la mise en service sera réputée conforme.

Aucun retour de Matériel ou annulation de Commande n'est accepté sans accord préalable et écrit de ENOVACOM. Sur accord exprès de ENOVACOM, le Matériel est renvoyé dans son état de livraison, et ce, aux frais et risques du Client.

A l'issue des Prestations définies dans la Proposition financière, ENOVACOM s'assure avec le Client que la ou les solution(s) mises en œuvre sont fonctionnelles. Cette étape correspond à la recette fonctionnelle.

Lorsque l'établissement d'un procès-verbal (PV) est prévu dans la Proposition financière, ENOVACOM transmet au Client ce PV qui précise la nature des actions qu'elle a réalisées et qui valide la recette fonctionnelle. Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour retourner le PV signé en mentionnant les éventuelles réserves qu'il juge nécessaires. En l'absence de réponse écrite du Client auprès du Technicien ou Chef de Projet, à l'issue de ce délai, le PV sera considéré comme signé par ce dernier sans réserve.

Le transfert de risques vers le Client est réalisé au moment de la mise en service des Logiciels ou de la remise ou livraison des Matériels.

7. FORMATION

Les Logiciels ou Matériels vendus par ENOVACOM peuvent nécessiter une Formation préalable du personnel du Client amené à les utiliser. Ladite prestation de Formation sera intégrée à la Proposition financière formulée par ENOVACOM et signée par le Client. Le Client s'engage à transmettre à ENOVACOM la liste de ses personnels bénéficiaires de la Formation.

Toute annulation ou report d'inscription à une Formation doit être signalé et confirmé par écrit par le Client à ENOVACOM. Si une formation est annulée moins de dix (10) jours ouvrés avant la date de démarrage, le Client s'engage à verser un dédit égal à cinquante (50) % du montant HT de la Formation à ENOVACOM.

ENOVACOM assure au personnel désigné une Formation de base à l'utilisation du Logiciel ou du Matériel à raison du volume horaire fixé par ENOVACOM.

En cas de refus ou d'absence du Client à la Formation proposée par ENOVACOM ou en cas de non-respect des prescriptions d'utilisation, ENOVACOM ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une mauvaise utilisation ou altération du Logiciel ou du Matériel.

8. UTILISATION

Le Client s'engage à respecter scrupuleusement les conditions, prérequis, précautions et conseils d'utilisation des Matériels, Logiciels commandés et à apporter tous ses soins à leur utilisation sous sa direction, son contrôle et sa responsabilité.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité utiles et pertinentes pour les besoins de la protection des Matériels, Logiciels commandés, de son système d'information, de ses données ainsi que pour la bonne réalisation des prestations de Maintenance.

Le Client devra immédiatement aviser ENOVACOM de tout incident ou dommage survenant au Matériel ou du fait de celui-ci.

ENOVACOM ne pourra être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement des Matériels ou Logiciels, découlant d'un dysfonctionnement qui n'est pas de son fait (par exemple mauvaise connexion internet, manque de coopération du Client avec ENOVACOM).

9. MAINTENANCE

Les conditions de Maintenance des Logiciels ou Matériels souscrits par le Client et les conditions de déclenchement d'une intervention par le service Support de ENOVACOM sont détaillées dans les Conditions Générales de Maintenance des Logiciels (Titre III) et les Conditions Générales de Maintenance du Matériel (Titre V).

L'offre de Maintenance retenue par le Client ainsi que ses caractéristiques notamment financières et de durée, sont précisées dans les Conditions Particulières.

10. PRIX – REVISION

Les prix figurent dans les Conditions Particulières. Ils s'entendent en euros et hors taxes.

Dans le cas de la vente de Logiciel et/ou de vente ou de la location de Matériels, les prix correspondent d'une part à la Prestation d'Installation et de mise en œuvre, et d'autre part à la Prestation de Maintenance (règlement d'une redevance régulière).

Dans le cas d'un Service en mode SaaS, les prix correspondent à un abonnement d'utilisation au service. Sauf différemment prévu dans les Conditions Particulières, les prix sont réputés établis en fonction des tarifs de ENOVACOM en vigueur le jour de la signature du Contrat, affichés à son catalogue, et dits « Prix Catalogue ». Les Prix Catalogue peuvent être révisés à la hausse, de plein droit et à sa seule discrétion, par ENOVACOM, et s'appliqueront au Client pour toute nouvelle commande.

Par ailleurs pour tout contrat en cours, ENOVACOM se réserve le droit d'appliquer une révision du montant de la prime de Maintenance conformément à la formule définie aux Articles 43 et 59, relatifs respectivement aux Conditions Générales de Maintenance des Logiciels et Conditions Générale de Maintenance du Matériel, ou une hausse supérieure à ce calcul. Dans le cas où la hausse est supérieure à ce calcul ENOVACOM notifiera le Client avec un préavis de trois (3) mois avant l'application de cette hausse. Le Client aura la faculté de résilier le contrat dans les conditions prévues à l'Article 19 Résiliation des Conditions Générales de Communes.

Sauf mention contraire dans la Proposition financière, les éventuels frais (de déplacement, d'hébergement, de nourriture...) exposés par ENOVACOM pour l'exécution du Contrat sont inclus. Lorsque la Proposition financière le prévoit, ils peuvent être dus en sus du prix convenu, sur présentation de justificatifs.

Dans certains cas précisés par les Conditions Générales de Maintenance des Logiciels ou Conditions Générales de Maintenance du Matériel, le prix des Prestations, des Logiciels ou des pièces et accessoires des Matériels sont dus en plus du prix convenu.

11. FACTURATION – ACOMPTE – DEPOT DE GARANTIE

La facturation est établie selon les modalités définies dans les Conditions Particulières.

Sauf mention différente dans les Conditions Particulières, le montant des prestations correspondant à l'installation et à la mise en service des Logiciels et Matériels commandés, et des prestations de Formation des utilisateurs, est facturé à la réception du document PV (procès-verbal) ou BL (bon de livraison) signé par le Client.

Si elle le juge nécessaire, ENOVACOM peut demander un acompte, ou encore un dépôt de garantie qui ne porte pas intérêt et qui sera restitué en fin de contrat après apurement des comptes, dont le montant est défini dans les Conditions Particulières. L'exécution de la commande est suspendue jusqu'au complet paiement de cet acompte ou jusqu'au dépôt de cette garantie.

12. REGLEMENT DES FACTURES

Paiement des factures correspondant à l'Installation, à la mise en service et aux prestations dont formation : Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, ces factures sont payables à trente (30) jours date de facture.

Paiement des factures correspondant à la Maintenance : Ces factures sont payables à réception, par prélèvement automatique. Dans le cas où le Client refuse la mise en place du prélèvement automatique, et sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, ces factures sont payables à trente (30) jours nets date de facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de règlement anticipé.

Toute échéance en retard de règlement entraîne la déchéance du terme et rend le solde de la créance immédiatement exigible.

En cas de contestation d'une facture du fait d'un litige ou d'un incident au titre du Contrat, le Client adressera une réclamation écrite à ENOVACOM dans les sept (7) jours ouvrés à compter de la réception de la facture. Cette réclamation ne saurait être invoquée pour différer le règlement des factures par le Client. Toute compensation est interdite.

Retard de règlement et frais de recouvrement : En cas de factures non réglées à leur échéance des pénalités sont appliquées sans qu'un rappel soit nécessaire. Le taux applicable sera égal au taux directeur de la BCE connu le jour du calcul des pénalités, majoré de dix (10) points. Tout retard de paiement donnera lieu, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros par facture. Tous les frais engagés par ENOVACOM liés au recouvrement seront également à la charge intégrale du Client sur présentation de justificatif.

Les pénalités et l'indemnité seront exigibles de plein droit dès le premier jour de retard de paiement. En outre, ENOVACOM se réserve le droit de réviser les délais de paiement et les termes de facturation accordés au Client.

Défaut de règlement : Tout retard de règlement autorise ENOVACOM à suspendre de plein droit la prestation jusqu'à règlement complet des factures. La facturation continue de plein droit. En outre, tout retard de règlement constaté après mise en demeure par lettre recommandée peut entraîner de plein droit la rupture du Contrat aux torts et griefs du Client. ENOVACOM ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de l'arrêt de ses services et/ou solutions chez le Client.

13. DUREE

Le Contrat est conclu pour la durée figurant sur les Conditions Particulières, à compter de sa date de signature.

A défaut de mention dans les Conditions Particulières, la durée du Contrat est d'une (1) année.

Le Contrat est automatiquement renouvelable par tacite reconduction pour des nouvelles durées successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties trois (3) mois au moins avant sa date d'échéance, par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

14. RESPONSABILITE

Le Client est réputé connaître parfaitement les Logiciels et les Matériels fournis, et leur adéquation à ses besoins. Il reconnaît avoir reçu de ENOVACOM toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier cette adéquation.

Le Client déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci

circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée et/ou peuvent connaître des dysfonctionnements.

Les données circulant sur Internet, malgré les modes de protection existants et mis en œuvre par ENOVACOM, peuvent faire l'objet de détournements éventuels. En conséquence, la communication des données et plus généralement de toute information, est effectuée par le Client à ses risques et périls.

Le Client est responsable de l'exploitation et/ou de l'utilisation des Logiciels, des Matériels, et des données qu'il traite.

En ce qui concerne les Logiciels, Services en mode SaaS ou Matériels approuvés par les autorités compétentes pour le traitement clinique ou médical, aux fins de diagnostic (dispositifs médicaux), toutes les décisions en découlant, de la part du Client ou d'un utilisateur, sera de la responsabilité exclusive du Client et des personnes fournissant des soins médicaux qui lui sont rattachés.

ENOVACOM ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client que lorsque les Logiciels, Services en mode SaaS, ou Matériels ne sont pas conformes à la Commande. La conformité à la Commande s'apprécie par référence au Contrat. Une différence accessoire en ce qu'elle n'empêche pas l'usage des services conformément à leur destination, n'est pas considérée comme une non-conformité.

Le Client reconnaît que les obligations de ENOVACOM prévues par le Contrat sont des obligations de moyen.

ENOVACOM ne saurait en aucun cas être tenue responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard d'un tiers, de tout dommage indirect de quelque nature que ce soit, notamment perte d'exploitation, perte de données, perte de clientèle, préjudice commercial, atteinte à l'image ou à la marque.

EN TOUTES HYPOTHESES, SOUS RESERVE DU CAS D'UNE FAUTE DOLOSIVE OU D'UN DOMMAGE CORPOREL EN LIEN DIRECT AVEC LES LOGICIELS, SERVICES, MATERIELS, MAINTENANCE, FORMATION, OU TOUTE AUTRE PRESTATION, EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITE DE ENOVACOM NE POURRA, PAR ANNEE CONTRACTUELLE, EXCEDER LE MONTANT HORS TAXE PAYE PAR LE CLIENT AU TITRE DU CONTRAT.

ENOVACOM pourra toujours faire obstacle à une action en responsabilité par une mise en conformité ou par le remplacement, le cas échéant, des Logiciels, Services en mode SaaS, ou Matériels qui ne seraient pas conformes.

15. ASSURANCES

Le Client déclare avoir souscrit, auprès d'une ou plusieurs compagnie(s) notoirement solvable(s), une police d'assurance garantissant, tant en vertu du droit commun que de ses engagements contractuels, les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile générale et professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle du fait des dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, quels que soient leur origine, pouvant être causés à ENOVACOM, ses préposés, ses sous-traitants ainsi qu'à tout tiers, ou à leurs biens, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client est tenu de fournir à ENOVACOM, au plus tard à la signature du Contrat, le(s) attestation(s) d'assurance annexée(s) aux présentes pour l'année en cours indiquant les risques couverts, les seuils et les plafonds de garantie, ainsi que les exclusions éventuelles, et doit justifier du paiement régulier des primes.

En cours du Contrat, une attestation de(s) la(es) compagnie(s) d'assurance (ou du courtier) sera fournie par ENOVACOM à première demande du Client.

En tout état de cause, le fait de disposer d'une assurance telle que décrite ci-dessus ne dégage en rien le (Prestataire/Fournisseur/...) de ses responsabilités, notamment en ce qui concerne les dommages qui ne seraient pas couverts par son assurance ou les dommages dont les montants excéderaient les capitaux garantis par celle-ci.

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les documents, données techniques communiquées par ENOVACOM au Client, ainsi que, le cas échéant, les droits de propriété intellectuelle y afférents, demeurent la propriété exclusive de ENOVACOM.

17. FORCE MAJEURE

Tous les engagements de ENOVACOM seront suspendus et aucune indemnité ne sera due au Client, le cas échéant aux tiers, dans tous les cas où l'inexécution d'une obligation aurait pour cause un cas de Force majeure.

La survenance d'un cas de Force majeure entraîne la suspension immédiate de l'exécution du Contrat.

La Partie se prévalant d'un cas de force majeure s'engage à informer l'autre Partie dans les plus brefs délais par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de prolongation du cas de Force majeure pendant plus de soixante (60) jours, le Contrat pourra être résilié de plein droit sur envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par l'une des Parties.

18. CONFIDENTIALITE

Chaque Partie s'interdit de divulguer toute Information Confidentielle de l'autre Partie, mise à sa disposition sous quelque forme que ce soit à l'occasion du Contrat, à compter de sa divulgation et pendant les cinq (5) années suivant la cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, sauf consentement exprès, préalable et écrit de l'autre Partie.

Cependant, les Parties pourront faire état du Contrat pour les besoins de leur publicité, ceci à l'exclusion de son contenu.

Les deux Parties prendront vis-à-vis de leur personnel et partenaires toutes les mesures nécessaires permettant d'assurer l'effectivité de l'obligation mentionnée ci-dessus.

19. RESILIATION – CLAUSE PENALE – SURVIVANCE DES OBLIGATIONS

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles (comme le défaut de règlement des factures, utilisation non conforme des Logiciels, Services en mode SaaS, ou Matériels, non-respect des clauses sur la propriété intellectuelle ou sur la protection des données personnelles), non réparé dans les trente (30) jours suivant la notification du manquement, ainsi qu'en cas de changement dans la situation juridique du Client lorsque la nouvelle société ou le nouvel actionnaire est un concurrent de ENOVACOM, ENOVACOM pourra résilier le Contrat sans préavis, sur envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de hausse du montant de la prime de Maintenance supérieure à la formule définie à l'Article 43 Prix, tel que prévu en Article 10 Prix- Révision, ou en cas de modification substantielle des CGV ou des CGU telle que définie aux Articles 24 et 28, le Client aura la faculté pendant un délai de deux (2) mois de résilier le contrat avec un préavis de trente (30) jours à compter de la notification de ladite hausse ou modification substantielle.

La résiliation du Contrat entraîne l'exigibilité immédiate des factures émises par ENOVACOM et ne donne lieu à aucun remboursement.

Dans les cas de résiliation pour faute du Client, celui-ci sera redevable à l'égard de ENOVACOM d'une indemnité égale à l'ensemble des sommes qui auraient été facturées par ENOVACOM jusqu'à l'échéance du Contrat, nonobstant toutes pénalités ou dommages intérêts éventuels que ENOVACOM pourrait être en droit de réclamer.

En fin de Contrat, pour quelque cause que ce soit, les Articles 14, 16, 18, 19, 20, 22, 37, 47, 48, 52 demeureront applicables.

20. REVERSIBILITE

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client pourra récupérer les données et informations recueillies sur les Logiciels, les Services en mode SaaS et les Matériels.

Si le Client ne souhaite pas ou n'a pas la possibilité de récupérer les données et informations par ses propres moyens, il pourra solliciter ENOVACOM pour la réalisation d'une prestation de migration. Ladite prestation constituera une prestation additionnelle pour laquelle une offre commerciale sera établie par ENOVACOM, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

La Proposition financière émise par ENOVACOM précisera les modalités de fourniture des données et informations au Client, en particulier le format de restitution et le délai déterminés par ENOVACOM, lequel pourra varier selon la nature et le volume des données à récupérer.

Il appartiendra exclusivement à ENOVACOM de déterminer le format de restitution des données et informations au Client, qui devra en tout état de cause être un format lisible pour ce dernier.

21. CESSION – SOUS-TRAITANCE

ENOVACOM pourra céder les droits et obligations prévus au Contrat et faire intervenir tout sous-traitant de son choix pour l'exécution du Contrat.

Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers, quel qu'il soit, sans l'autorisation préalable et écrite de ENOVACOM. Le Client demeurera garant solidaire vis-à-vis de ENOVACOM de l'exécution par le cessionnaire de toutes les obligations prévues au Contrat.

22. PROTECTION DES DONNES PERSONNELLES

Le Client et ENOVACOM s'engagent à respecter le RGPD et toute réglementation subséquente. Si ENOVACOM est amenée à traiter des Données Personnelles, les Parties s'engageront alors à les traiter dans le respect des stipulations prévues au Titre VI.

23. PREUVE

En cas d'incident ou de litige, le Client reconnaît et accepte que les fichiers, données, messages, registres informatisés et données de connexion enregistrées dans les systèmes informatiques de ENOVACOM valent preuve parfaite, et renonce à contester ce moyen de preuve, sauf à discuter son authenticité.

24. EVOLUTION DES CGV

ENOVACOM se réserve la faculté de modifier les présentes CGV pour prendre en compte notamment les évolutions des Logiciels, Services en mode SaaS, Matériels et Prestations. Pour toute modification non substantielle, le Client en sera informé via une notification par courrier électronique ou par tout autre moyen, un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles stipulations. Pour toute modification substantielle, une notification sera adressée au Client par courrier électronique ou par tout autre moyen pour acceptation par le Client. Celui-ci dispose alors d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour accepter les nouvelles CGV ou pour mettre fin au Contrat selon les modalités prévues à l'Article 19. En l'absence de réponse du Client à l'issue de ce délai, les nouvelles CGV seront considérées comme acceptées par ce dernier.

25. DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que toutes les opérations de vente et prestations de services qui y sont visées sont soumises au seul droit français.

A DEFAUT DE REGLEMENT AMIABLE DANS LES TRENTE (30) JOURS SUIVANT LA NOTIFICATION DU DIFFEREND A L'AUTRE PARTIE PAR LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AUX TRIBUNAUX DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

26. INDEPENDANCE RECIPROQUE

Les Parties demeurent des professionnels indépendants et ne sont liées qu'au titre et dans les conditions des présentes Conditions Générales de Vente. Les dispositions du présent document ne peuvent nullement être interprétées comme créant une quelconque société ou association entre les Parties, ni un quelconque mandat, ni une quelconque subordination, ni une quelconque solidarité de droit ou de fait.

27. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Les Parties s'engagent à ne pas solliciter ni embaucher, ni de faire travailler de quelque manière que ce soit, tout collaborateur, présent ou futur, de l'autre Partie. La présente clause vaudra, quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause, et même dans l'hypothèse où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur.

La présente clause développera ses effets pendant l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, et pendant deux ans à compter de sa terminaison.

TITRE II. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES LOGICIELS

28. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente des Logiciels ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ENOVACOM concède au Client un droit d'utilisation sous licence du Logiciel figurant aux Conditions Particulières.

Les Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») des Services en mode SaaS sont disponibles en ligne. A la création d'un compte utilisateur du Services en mode SaaS, l'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les Conditions d'Utilisation. ENOVACOM se réserve la faculté de modifier les CGU pour prendre en compte notamment les évolutions des Services en mode SaaS. Pour toute modification non substantielle, le Client en sera informé via une notification par courrier électronique ou par tout autre moyen, un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles stipulations. Pour toute modification substantielle, une notification sera adressée au Client par courrier électronique ou par tout autre moyen pour acceptation par le Client. Celui-ci dispose alors d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour accepter les nouvelles CGU. En l'absence de réponse du Client à l'issue de ce délai, les nouvelles CGU seront considérées comme acceptées par ce dernier.

29. MISE A DISPOSITION – RISQUES

Le transfert des risques du Logiciel sous licence est effectué à l'issue de l'Installation du Logiciel ou lorsque le Client y a souscrit, à l'issue de la Formation.

L'Installation du Logiciel sur le système désigné par le Client est assurée par ENOVACOM.

30. UTILISATION

Le Logiciel doit impérativement être utilisé par le Client :

- conformément aux stipulations des CGV, ainsi qu'aux prescriptions et consignes de sécurité d'utilisation et de bon fonctionnement contenues dans la documentation remise au Client ;
- conformément à sa destination ;
- pour les seuls besoins professionnels du Client ;

Toute utilisation non expressément accordée par ENOVACOM est illicite.

31. LOGICIEL SOUS LICENCE

Licence d'utilisation concédée au Client par un tiers : Lorsque le Client souscrit directement une licence d'utilisation de logiciel auprès d'un tiers, l'utilisation et la maintenance dudit logiciel tiers ne sont pas concernés ni couverts par les présentes Conditions Générales de Vente des Logiciels.

Tout litige lié au fonctionnement ou à l'utilisation du Logiciel devra être réglé entre l'éditeur du logiciel et le Client.

De manière générale, le Client s'engage à respecter l'intégralité des droits du tiers éditeur sur le ou les logiciels fournis, pendant toute la durée du Contrat et de ses éventuelles prolongations.

Licence d'utilisation concédée par ENOVACOM : Lorsque ENOVACOM est titulaire des droits sur le Logiciel, ENOVACOM concède au Client une licence d'utilisation du Logiciel mais ne cède en aucune manière une propriété quelconque de ses droits sur le Logiciel ou ses composants. Le Client reconnaît avoir reçu de ENOVACOM toutes les informations relatives au Logiciel et à ses fonctionnalités. Le Client est responsable de l'exploitation du Logiciel et des données qu'il traite. Il assumera seul vis-à-vis des utilisateurs les responsabilités inhérentes à l'exploitation du Logiciel.

Les présentes Conditions Générales de Vente demeurent applicables lorsque ENOVACOM est titulaire des droits sur le Logiciel en vertu d'une licence concédée par un éditeur tiers.

32. DROITS INCORPORELS SUR LES LOGICIELS

La concession de licences d'utilisation du Logiciel est personnelle, non exclusive, non transférable, incessible et n'entraîne aucune cession des droits de propriété quelconque portant sur le Logiciel, ni cession des droits de reproduction, représentation, exploitation ni, plus généralement, aucun droit incorporel reconnu ou à reconnaître à ceux qui ont participé à la réalisation du Logiciel et à leurs ayants-droits. Le Logiciel livré est protégé par les lois sur les droits d'auteur et il est interdit de dupliquer ou

d'installer le Logiciel sur plus d'une machine informatique même en cas d'utilisation non simultanée, dans le cas de licence multipostes.

Le Client ne pourra utiliser le Logiciel à des fins frauduleuses, tenter de se connecter à un compte autre que le sien, se livrer à des analyses du système assimilables à du reverse engineering. Le Client s'interdit ainsi d'effectuer, ou de faire effectuer, tout désassemblage ou transcription du Logiciel dans quelque langage que ce soit ou de l'adapter pour une utilisation non prévue au Contrat et d'en faire une quelconque représentation, reproduction ou modification. La violation de ces stipulations pourra entraîner la résiliation du Contrat.

33. MAINTENANCE

ENOVACOM réalise la Maintenance du Logiciel, comprenant la mise à disposition des nouvelles versions du Logiciel et la correction des défauts, selon les conditions et modalités précisées par les Conditions Générales de Maintenance des Logiciels (Titre III).

34. PRIX

Outre l'Article 10, il est précisé que le prix de concession de licence d'utilisation du Logiciel est soit :

- une redevance unique payable à terme à échoir et qui s'entend hors prestation d'Installation et/ou de mise en route et/ou de Formation ;
- un prix à l'acte (ou à l'usage), par exemple pour chaque télédossier s'agissant de la télémédecine ou la téléradiologie, facturé à terme échu, en fonction du nombre d'actes réalisés.

Le montant des prix figure aux Conditions Particulières.

35. RESPONSABILITE – EXCLUSIONS

Le Client est responsable de l'adéquation du Logiciel à ses besoins.

ENOVACOM n'est pas responsable et ne garantit pas les problèmes liés à :

- une utilisation anormale ou la méconnaissance du Logiciel ;
- aux accidents, actes de malveillance et dommages consécutifs à un élément extérieur ;
- la modification des paramètres du Logiciel réalisée par une personne autre qu'un technicien agréé par ENOVACOM ;
- les problèmes liés à un virus ;
- les pannes provoquées par une intervention pratiquée par une personne autre qu'un technicien agréé par ENOVACOM.

La responsabilité des sauvegardes et des restaurations du Logiciel et des données associées dépend du type de Logiciel fourni au Client. Dans le cas où ENOVACOM fournit un Service en mode SaaS, la Maintenance du Service en mode SaaS et donc la gestion des sauvegardes et des restaurations sont de la responsabilité de ENOVACOM.

En revanche, dans le cas où ENOVACOM a installé le Logiciel sur une infrastructure détenue par le Client, la gestion des sauvegardes et des restaurations est de la seule responsabilité de ce dernier. Si le Client sollicite ENOVACOM pour une tentative de restauration de son infrastructure, cette intervention sera soumise à devis sans que ENOVACOM ne puisse garantir la réussite de ces opérations de restauration.

36. GARANTIE

La période de garantie prend effet à la date de livraison du Logiciel et est effective pendant une période de douze (12) mois minimum, ou pendant la durée du contrat de maintenance souscrit par le Client. Pendant cette période, ENOVACOM peut, à sa seule discrétion, fournir soit une mise à jour du Logiciel, soit une solution de contournement en cas de dysfonctionnement.

La garantie de ENOVACOM est soumise aux conditions cumulatives suivantes :

- le Client doit notifier par écrit à ENOVACOM, pendant la période de garantie, tout défaut du Logiciel ;
- aucune correction, addition ou modification non autorisée du Logiciel ne doit avoir été effectuée par le Client ou par un tiers.

37. FIN D'UTILISATION DU LOGICIEL

Les Logiciels peuvent être soumis à licence définitive ou à durée déterminée, tel que précisé dans les Conditions Particulières.

Licence définitive Lorsque le Logiciel est soumis à une licence définitive, le Client peut poursuivre l'utilisation du Logiciel à expiration du contrat de Maintenance, mais ne pourra plus bénéficier de l'ensemble des services de Maintenance de ENOVACOM. Toute demande d'intervention du service Support ou de prestation de Maintenance évolutive telle qu'une mise à jour du Logiciel sera soumise à proposition commerciale préalable de ENOVACOM. ENOVACOM verra sa responsabilité totalement écartée en cas de dommage en lien avec l'utilisation du Logiciel à l'expiration du contrat de Maintenance.

Licence à durée déterminée Lorsque le Logiciel est soumis à licence à durée déterminée l'expiration de la licence et du contrat de Maintenance entraîne interdiction pour le Client de poursuivre l'utilisation du Logiciel. Le Client cessera immédiatement d'utiliser le Logiciel et l'effacera de ses systèmes. À première demande de ENOVACOM, le Client confirmera par écrit que le Logiciel a été effacé et que toute documentation a été restituée.

TITRE III CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DES LOGICIELS

38. OBJET – VALIDITE

Les présentes Conditions Générales de Maintenance des Logiciels s'appliquent de plein droit à l'offre de Maintenance des Logiciels souscrite par le Client.

Il est rappelé que les Logiciels nécessitent une maintenance régulière selon les modalités figurant dans les normes et/ou notices qui leur sont applicables, que le Client déclare parfaitement connaître. Il appartient au Client de faire appel à ENOVACOM pour la réalisation de la Maintenance des Logiciels comprenant la mise à disposition des nouvelles versions à fonctionnalités équivalentes du Logiciel et la correction des défauts. A défaut, ENOVACOM est exonérée de toute responsabilité.

Il est également rappelé que les Logiciels dépendant de l'infrastructure matérielle, il appartient au Client de régulièrement la mettre à jour et d'être en conformité avec les exigences des Logiciels. En cas de refus du Client de procéder aux modifications majeures proposées et justifiées, ENOVACOM sera exonérée de toute responsabilité.

39. PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES LOGICIELS

Toute évolution du Logiciel incluant de nouvelles fonctionnalités est soumise à proposition commerciale par ENOVACOM.

La Maintenance des Logiciels comprend les prestations de maintenance décrites ci-dessous.

Une Maintenance préventive : La Maintenance préventive, est destinée à réduire les risques de pannes et à maintenir les performances des équipements, notamment par des opérations de nettoyage, vérification, réglage ou tests. Elle inclut la mise à jour (update) des logiciels à fonctionnalités équivalentes.

Une Maintenance corrective : La Maintenance corrective, exécutée après détection d'une panne, est destinée à remettre un Logiciel dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise. Elle vise à corriger une anomalie de fonctionnement. Elle inclut :

- la mise à jour (update) du Logiciel à fonctionnalités équivalentes ;
- les corrections d'erreurs applicatives.

Une Maintenance évolutive : La Maintenance évolutive est destinée à perfectionner le Logiciel ou à l'adapter par des modifications techniques ou fonctionnelles, ou des corrections d'anomalies constatées. Elle inclut la mise à jour (update) du Logiciel à fonctionnalités équivalentes.

Une Maintenance réglementaire : La Maintenance réglementaire est destinée à modifier le Logiciel pour le rendre conforme à la réglementation en vigueur dans les pays où il est exploité. Elle inclut la mise à jour (update) du Logiciel à fonctionnalités équivalentes.

40. INTERVENTIONS

Le Client s'engage à signaler les défauts de fonctionnement rencontrés lors de l'utilisation du Logiciel selon les modalités décrites à la Section 41 Conditions d'accès au service de Maintenance.

Les délais d'intervention sont exprimés en heures ouvrées. Ils courent à compter de l'heure d'émission du ticket incident par ENOVACOM au Client.

Télemaintenance

La maintenance des Logiciels est réalisée en télémaintenance. La télémaintenance s'entend comme une connexion à distance sur le Logiciel du Client depuis le site de ENOVACOM. Dans ce cadre :

- Le Client s'engage à ce que lui-même ou un de ses représentants soit disponible sur site lors de l'intervention de ENOVACOM à distance ;
- Le Client doit autoriser ENOVACOM à utiliser la solution de connexion sécurisée Systancia GATE qui lui est proposée sans surcoût. Les modalités de mise en œuvre de cette connexion à distance sécurisée doivent avoir été convenues au préalable avec le Client. Néanmoins, en cas de refus du Client, ENOVACOM ne pourra pas garantir les délais d'interventions indiqués au TITRE VII.

Si la télémaintenance n'est pas possible dans les conditions mentionnées précédemment, une intervention sur site de ENOVACOM devra être planifiée. Dans ce cas, l'intervention sur site sera facturée au Client et ENOVACOM ne pourra pas être tenue pour responsable du non-respect des engagements de « GTI » et de « GTR ».

Maintenance sur site

Lorsque la télémaintenance n'a pas permis de résoudre le dysfonctionnement, une intervention sur site est planifiée avec le service support. Si le contrat de Maintenance souscrit par le Client inclut cette option, l'intervention sur site est à la charge de ENOVACOM, sinon, une Proposition financière couvrant le montant de l'intervention est établie et transmise au Client pour validation.

En cas d'annulation d'une intervention sur site à l'initiative du Client, il sera convenu d'une nouvelle date d'intervention. L'ensemble des frais déjà engagés par ENOVACOM lui seront alors remboursés par le Client, sur présentation de justificatifs.

Une fois l'intervention sur site réalisée, le Client s'engage à signer le procès-verbal ou le rapport d'intervention correspondant.

41. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE MAINTENANCE

Pour toute intervention de Maintenance, le Client doit solliciter le service support de ENOVACOM.

Toute sollicitation auprès du service support s'accompagne de la création d'un ticket permettant d'assurer le suivi et la traçabilité de la prise en charge de la demande ou de l'incident. Le Client peut demander à avoir accès, avec un compte nominatif, au portail web de suivi de ses demandes ou incidents.

Le service support est accessible selon les conditions suivantes (les heures mentionnées sont les heures françaises, sur le fuseau horaire CET), en fonction de la solution concernée :

Solution RIS GxD5	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 sans interruption • Le samedi de 09h00 à 12h00
	N° de téléphone	01 43 99 59 22, puis choix 1, puis choix 1
	Adresse email	ris@nehs-digital.com
	Engagements contractuels	Pas d'engagement contractuel
Solution PACS GxD5	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 sans interruption • Possibilité de souscrire à une extension 24h/24, 7j/7 sur demande
	N° de téléphone	01 43 99 59 22, puis choix 1, puis choix 2
	Adresse email	pacs@nehs-digital.com
	Engagements contractuels	Pas d'engagement contractuel
Solutions WM4R (RIS et Télémedecine)	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 sans interruption + extension 24h/24, 7j/7 pour les Clients qui souscrivent à un contrat 24/7
	N° de téléphone	04 97 23 60 62
	Adresse email	support@nehs-digital.com
	Engagements contractuels	Cf VII Annexe Délais de traitement des tickets Support (SLA)
Solution PACS VEPRO	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 sans interruption + extension 24h/24, 7j/7 pour les Clients qui souscrivent à un contrat 24/7
	N° de téléphone	04 97 23 60 62
	Adresse email	support@nehs-digital.com
	Engagements contractuels	Cf VII Annexe Délais de traitement des tickets Support (SLA)
Solution de téléradiologie	Jours et heures d'ouverture du service support	Service ouvert 24h/24 et 7j/7
	N° de téléphone	02 99 14 25 26
	Adresse email	support@nehs-digital.com

ENOVACOM

SAS au capital de 187500 euros –€

RCS Marseille 44368557300034

Siège social 521 avenue du Prado 13008 Marseille – France– Tél. : +334 86 67 00 00

	Engagements contractuels	Cf VII Annexe Délais de traitement des tickets Support (SLA)
Solution NEXUS (télémédecine)	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au vendredi de 08h00 à 19h00 sans interruption • Possibilité de souscrire à une extension 24h/24, 7j/7 sur demande
	N° de téléphone	02 99 14 33 82
	Adresse email	support@nehs-digital.com
	Engagements contractuels	Cf VII Annexe Délais de traitement des tickets Support (SLA)
Solution OSOFT	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au jeudi de 09h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 • Le vendredi de 09h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00
	N° de téléphone	01 47 60 10 10
	Adresse email	support.technique@osoft.fr
	Engagements contractuels	Pas d'engagement contractuel
Solution KELDOC France	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au jeudi de 09h00 à 18h00 sans interruption • Le vendredi de 09h00 à 17h00 sans interruption
	N° de téléphone	01 43 99 59 22, puis choix 3
	Adresse email	support@keldoc.com
	Engagements contractuels	Pas d'engagement contractuel
Solution APICEA	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au jeudi de 09h00 à 18h00 sans interruption • Le vendredi de 09h00 à 17h00 sans interruption
	N° de téléphone	Pas de support téléphonique
	Adresse email	medecin@apicea.fr
	Engagements contractuels	Pas d'engagement contractuel
Solutions de Diffusion MARS et PRI	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au jeudi de 08h30 à 18h00 sans interruption • Le vendredi de 08h30 à 17h00 sans interruption
	N° de téléphone	01 43 99 59 22, puis choix 1, puis choix 4
	Adresse email	support@nehs-digital.com
	Engagements contractuels	Cf VII Annexe Délais de traitement des tickets Support (SLA)
Solutions Integrate (CD-In, DicomIzer, Ideal Broker, Print-In)	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au vendredi de 08h30 à 18h00 sans interruption
	N° de téléphone	01 43 99 59 22, puis choix 2, puis choix 3
	Adresse email	support@nehs-digital.com
	Engagements contractuels	Cf VII Annexe Délais de traitement des tickets Support (SLA)
Matériel d'imagerie médicale ou « Modalités »	Jours et heures d'ouverture du service support	• Du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 sans interruption • Le samedi de 08h00 à 12h00 uniquement pour recevoir des appels (le traitement des tickets créés le samedi matin commencera le lundi suivant dès l'ouverture du service support).
	N° de téléphone	01 43 99 59 22, puis choix 1, puis choix 3
	Adresse email	support-modalite@nehs-digital.com
	Engagements contractuels	Pour les clients sous contrat, l'engagement de délai d'intervention est de 4h (en télémaintenance et/ou sur site). L'engagement de délai de résolution dépend de l'analyse initiale du dysfonctionnement et de la disponibilité des pièces de rechange fournies par le constructeur : o Si l'analyse initiale montre qu'il s'agit d'une mauvaise utilisation du logiciel ou d'un problème mécanique de la Modalité non soumis à un changement de pièce(s) : 48h ouvrées. o Si l'analyse initiale montre qu'il s'agit d'un problème matériel nécessitant un changement de pièce(s) : en fonction des délais d'approvisionnement du fournisseur des pièces défectueuses

42. PRESTATIONS NON COMPRISES

Lorsque les conditions d'intervention de ENOVACOM en vertu du Contrat ne sont pas réunies conformément au paragraphe ci-dessous, les Prestations seront facturées selon le tarif en vigueur de ENOVACOM ou sur devis préalable.

Sont expressément exclus du Contrat les cas dans lesquels l'incident est dû à des faits non imputables à ENOVACOM et notamment les incidents résultant de :

- une utilisation anormale ou la méconnaissance du Logiciel ;
- la modification des paramètres du Logiciel réalisée par une personne autre qu'un technicien agréé par ENOVACOM ;
- les pannes ou incidents provoqués par une intervention pratiquée par une personne autre qu'un technicien agréé par ENOVACOM ;
- les pannes ou incidents liés à une installation défectueuse du Logiciel dans le cas où l'installation a été réalisée par une personne autre qu'un technicien agréé par ENOVACOM,
- les pannes ou incidents du Logiciel installé sur une infrastructure ou des matériels du Client dont l'infogérance est sous la responsabilité du Client ou de son prestataire informatique, et sont soumis à la garantie du constructeur ;
- les problèmes liés à un virus ;
- les accidents, actes de malveillance et dommages consécutifs à un élément extérieur.

43. PRIX

Outre l'Article 10, il est précisé que le prix de la Maintenance des Logiciels est une redevance forfaitaire dont le montant figure aux Conditions Particulières, qui pourra être révisé conformément aux stipulations des Conditions Générales Communes.

Le prix des Prestations non incluses dans le Contrat est facturé conformément au devis établi par ENOVACOM ou, à défaut de devis, selon le Prix catalogue.

Au terme de chaque année civile incluse dans le contrat, le montant de la prime de Maintenance, indexé sur l'indice SYNTEC, sera actualisé selon la formule suivante : $P1 = P0 \times S1 / S0$

Avec :

- P1 : prix révisé
- P0 : prix d'origine
- S0 : indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine à la date de signature du Contrat (indice SYNTEC de janvier 2022 est 277.5)
- S1 : indice SYNTEC du mois de révision

Cette formule d'actualisation n'est valide que si aucun ajout et/ou modification n'est apporté à la solution logicielle fournie durant toute la période du contrat.

La réactualisation ne peut pas entraîner de baisse du montant du contrat par rapport au montant initial. Si l'application de la formule devait aboutir à une baisse, le montant de la prime de Maintenance serait purement et simplement reconduit.

TITRE IV. CONDITIONS GENERALES DE VENTE OU LOCATION DE MATERIEL

44. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ou Location de Matériel s'appliquent de plein droit à la vente ou à la location de Matériel souscrite par le Client.

Si le Client est un distributeur et achète le Matériel vendu par ENOVACOM pour le revendre à un client final utilisateur, il s'engage à porter les CGV à la connaissance de ce dernier et garantit ENOVACOM du respect des CGV par le client final.

45. COMMANDE – LIVRAISON – RISQUES

ENOVACOM se réserve le droit de modifier les caractéristiques des Matériels figurant sur sa Documentation commerciale ou d'en cesser la commercialisation. Seule une modification importante et substantielle des caractéristiques d'un Matériel survenue avant la livraison pourra permettre au Client d'annuler la Commande. Dans ce cas, la seule obligation de ENOVACOM sera la restitution de l'acompte versé, déduction faite du prorata de la prestation déjà réalisée, sans intérêt ni indemnité quelconque.

Sauf convention contraire et dans le cas d'une livraison en France métropolitaine, le Matériel est livré selon l'Incoterm ICC 2020 « DDP » à l'adresse indiquée par le Client dans les Conditions Particulières.

Le transfert des risques du Matériel intervient au moment où le Matériel est déposé physiquement sur le site du Client. En cas de doute, la date du BL (bon de livraison) édité par ENOVACOM ou par le transporteur fera foi.

Pour toute commande comprenant du Matériel, sauf si spécification précise sur le bon de commande, le Client dispose d'un délai maximum 3 mois à compter de la réception du dit-matériel chez ENOVACOM pour en prendre possession. Au-delà de ce délai, le transfert de propriété dudit Matériel vers le Client sera réputé comme étant réalisé et, en conséquence, le Client s'engage à acquitter immédiatement 100% du montant TTC de la commande ainsi que les frais de stockage prorataés à raison de 2000€ HT/mois et les frais assurantiels associés.

46. INSTALLATION

ENOVACOM réalise les prestations d'installation et de mise en route du Matériel convenues dans les Conditions Particulières.

Le Client devra s'assurer qu'il possède les dispositifs nécessaires au raccordement et au bon fonctionnement du Matériel et, le cas échéant, les mettre en place. Il devra à cet égard, se conformer

strictement aux normes françaises et européennes en vigueur au jour de l'installation, ainsi qu'à la Documentation, aux directives et instructions fournies par ENOVACOM.

Par ailleurs, le Client devra mettre en place tous les dispositifs de sécurité réglementaires ainsi que ceux préconisés par ENOVACOM.

Le Client préparera les locaux dans lesquels doivent être installé le Matériel conformément aux préconisations ci-dessus, au plus tard à la date de livraison.

47. UTILISATION ET ENTRETIEN

Le Client a la garde du Matériel et en est responsable. Aussi, le Client s'engage à l'exploiter dans des conditions d'utilisation et d'entretien normales conformément à la Documentation fournie par ENOVACOM et/ou à la documentation technique du Matériel éditée par le constructeur. Il devra ne l'utiliser qu'aux fins prévues par le Contrat et l'assurer contre tous les risques (notamment contre toute perte de données ou tout autre dommage).

Le Client avisera immédiatement ENOVACOM selon les modalités décrites dans l'Article 41 de tout incident ou dommage survenant sur le Matériel ou du fait de celui-ci. Le Client s'interdit de déplacer le Matériel et de porter sur le Matériel tout acte entraînant une exclusion de garantie tel qu'édicté à l'Article 36. Le non-respect par le Client des obligations mises à sa charge par le présent Article pourra entraîner la résiliation du Contrat dans les conditions de l'Article 19.

48. MAINTENANCE

Certains Matériels nécessitent une maintenance régulière selon les modalités figurant dans les normes et/ou notices qui leur sont applicables, et que le Client déclare parfaitement connaître.

ENOVACOM réalise la Maintenance préventive et/ou curative sur le Matériel loué ou vendu au Client lorsque ce dernier y a souscrit, selon les conditions et modalités précisées par les Conditions Générales de Maintenance du Matériel.

Lorsque le Client ne souscrit pas un contrat de maintenance auprès de ENOVACOM, il lui appartient de souscrire une prestation de maintenance telle que préconisée par le constructeur selon les normes et/ou notices applicables aux Matériels. La responsabilité de ENOVACOM ne saurait être engagée en cas d'incident ou dommage du fait du Matériel concerné dès lors que la maintenance des Matériels a été réalisée par un tiers.

Les conditions d'accès au service de Maintenance sont décrites dans la Section 56 Conditions d'accès au service de Maintenance.

49. PRIX

Outre l'Article 10, il est précisé que le prix du Matériel vendu s'entend DDP donc frais de port inclus pour toute livraison en France métropolitaine. Pour tout autre lieu de livraison, les prestations incluses dans le prix sont détaillées dans les Conditions Particulières de l'Offre commerciale.

En cas de location du Matériel, le prix est précisé au Contrat sous la rubrique « Montant à payer par le Client ». Sauf indication contraire dans les Conditions Particulières, il est mensuel et s'entend hors taxes.

50. PROPRIETE DU MATERIEL

ENOVACOM conserve l'entière propriété du Matériel jusqu'au complet encaissement du prix de vente, en principal, frais et accessoires. Le Client devra veiller à ce que l'identification du Matériel soit toujours possible après sa livraison.

ENOVACOM se réserve le droit de revendiquer le Matériel en cas de défaut de paiement d'une seule échéance, le Client s'engageant à le restituer, à ses frais et risques, sur première demande de ENOVACOM. Tous acomptes antérieurement payés resteront acquis, dans leur totalité, à ENOVACOM à titre de clause pénale.

Si le Matériel sous réserve de propriété a été revendu par le Client, la créance de ENOVACOM sera transportée sur la créance du prix du Matériel vendu par le Client. Le Client cède dès à présent à ENOVACOM toutes créances qui naîtraient de la revente du Matériel impayé sous réserve de propriété.

Le Client avisera ENOVACOM, sans délai, par écrit, de tout incident matériel ou juridique (notamment de toute saisie opérée par des tiers) pouvant affecter le Matériel sous réserve de propriété.

Le Client s'interdit jusqu'au complet règlement du prix du Matériel de le donner en gage ou à en transférer la propriété à titre de garantie.

Dans le cas où le Client loue le Matériel, il est expressément convenu que le Matériel commandé est installé dans les locaux du Client pour son usage exclusif, et que la propriété du Matériel installé n'est aucunement transférée au Client. Le Matériel loué ne peut être ni cédé, ni loué, ni mis en gage, ni appréhendé par un tiers, ni mis à disposition d'un tiers.

51. RESPONSABILITE – ASSURANCE

Outre les stipulations de l'Article 14, le Client est réputé connaître parfaitement le Matériel qu'il acquiert ou qu'il loue et dont il a la garde. Il est seul responsable du choix du lieu de l'installation du Matériel et de tous les risques de détérioration, perte, destruction partielle ou totale du Matériel qu'il assume à compter de sa mise à disposition, quelle que soit la cause du dommage, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou de Force majeure.

A ce titre, le Client souscrira une police d'assurance couvrant le Matériel loué.

52. RESTITUTION DU MATERIEL

Lorsque le Client loue le Matériel, en fin de Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client doit, sous sa responsabilité et à ses frais, restituer le Matériel loué au lieu indiqué par ENOVACOM dans un emballage approprié et ce, en bon état de fonctionnement et d'entretien, muni de toutes les pièces et accessoires le composant à l'origine.

Après contrôle du Matériel par ENOVACOM, sera dressé un procès-verbal contradictoire de restitution du Matériel. Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours pour retourner le PV signé. En l'absence de réponse du Client à l'issue de ce délai, le PV sera considéré comme signé par ce dernier.

ENOVACOM fera procéder aux réparations et révisions nécessaires quelle qu'en soit leur cause et leur nature aux frais exclusifs du Client.

Si le Client se trouvait dans l'incapacité de restituer le Matériel, et quinze (15) jours après une mise en demeure restée infructueuse, il serait redevable d'une indemnité correspondant à la valeur du Matériel en état d'entretien normal à la date prévue pour la restitution.

TITRE V. CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DU MATERIEL

53. OBJET – VALIDITE

Les présentes Conditions Générales de Maintenance du Matériel définissent les conditions de la Maintenance réalisée par ENOVACOM sur les Matériels. Elles s'appliquent de plein droit à l'offre de Maintenance des Matériels fournis par ENOVACOM dans le cas où un contrat de Maintenance a été souscrit par le Client auprès de ENOVACOM.

Il est rappelé que certains Matériels nécessitent une maintenance régulière selon les modalités figurant dans les normes et/ou notices qui leur sont applicables, que le Client déclare parfaitement connaître.

54. PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES MATERIELS

La Maintenance des Matériels comprend les prestations de maintenance décrites ci-dessous.

Une Maintenance préventive : La Maintenance préventive consiste en un contrôle périodique des Matériels et de leur bon fonctionnement. En fonction du type de Matériel et du contrôle à réaliser, cette intervention peut se faire à distance (via télémaintenance) ou sur le site du Client (maintenance sur site). La fréquence et les dates de réalisation des interventions de ENOVACOM au titre de la maintenance préventive sont définies dans les Conditions Particulières.

Une Maintenance corrective : La Maintenance corrective, exécutée après détection d'une panne, est destinée à remettre un Matériel dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise. Elle vise à corriger une anomalie de fonctionnement.

ENOVACOM s'engage à corriger l'anomalie de fonctionnement, ou la non-conformité du Matériel par rapport à la notice de fonctionnement du Matériel et à ses spécifications.

ENOVACOM procédera, à son choix, à la réparation ou au remplacement du Matériel ou des pièces du Matériel défectueux(es), sur le site du Client ou dans les ateliers de ENOVACOM. S'il ne peut être

procédé immédiatement à la correction du Matériel, ENOVACOM recherchera une solution de contournement et procédera à sa mise en œuvre, après accord du Client, dans les meilleurs délais.

Lorsque des pièces de rechange sont nécessaires à la remise en état de fonctionnement du Matériel, la fourniture desdites pièces de rechange est assurée par ENOVACOM dans la limite de la disponibilité desdites pièces par le fournisseur. Par conséquent, en cas d'arrêt d'exploitation du Matériel due à une rupture définitive d'approvisionnement en pièces de rechange, les obligations de ENOVACOM sont suspendues et le Contrat pourra être résilié dans les conditions prévues à l'Article 19.

Une Maintenance évolutive : ENOVACOM pourra être amenée à procéder régulièrement à des évolutions comme par exemple une mise à jour sur le logiciel d'exploitation du Matériel, un changement de version du logiciel d'exploitation du Matériel, une modification technique, etc.

En cas de modification majeure, ENOVACOM adressera une proposition commerciale au Client, laquelle précisera la nature de la modification envisagée et le prix y afférent. ENOVACOM réalisera cette intervention sous réserve d'avoir obtenu préalablement l'accord écrit du Client.

Si le Client refuse de procéder aux modifications majeures proposées, ENOVACOM sera déchargée de toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou de fonctionnement dégradé dû à l'absence de modification.

Une Maintenance réglementaire : La Maintenance réglementaire est destinée à modifier le Matériel ou le logiciel d'exploitation du Matériel pour le rendre conforme à la réglementation en vigueur dans les pays où il est exploité.

55. INTERVENTIONS

Les conditions d'intervention sont identiques à celles prévues pour les Logiciels, et précisées à la Section 40 Interventions, des Conditions Générales de Maintenance des Logiciels.

56. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE MAINTENANCE

Les conditions d'accès au service de Maintenance sont précisées à la Section 41 Conditions d'accès au service de Maintenance.

57. PRESTATIONS NON COMPRISES

Incidents non imputables à ENOVACOM :

Sont expressément exclus du Contrat les cas dans lesquels l'incident est dû à des faits non imputables à ENOVACOM et notamment les incidents résultant de :

- négligence, mauvaise utilisation ou emploi du Matériel pour un usage autre que celui pour lequel il a été conçu ;
- défauts même momentanés, de fourniture d'un environnement convenable tel que prescrit par ENOVACOM ou par le constructeur (relatif par exemple à l'espace approprié, l'énergie électrique, la température, hygrométrie, radioprotection, ou exposition à des contraintes abusives) ;
- erreur d'utilisation et/ou d'application ou utilisation et/ou application non conformes aux règles de l'art et/ou aux notices d'utilisation ;
- modifications, c'est-à-dire tous changements apportés aux spécifications établies par ENOVACOM pour le Matériel installé par ENOVACOM ;
- adjonctions d'équipements ou de dispositifs ne provenant pas de ENOVACOM et non effectuées par ENOVACOM ;
- réparations, altérations, interventions ou modifications effectuées sans l'accord préalable et écrit de ENOVACOM ;
- accidents ou désastres tels que tout événement de Force majeure ou du fait d'autrui.

Pièces et accessoires :

Sont expressément exclus du Contrat :

- tous les matériaux de consommation tels que : films, papier, piles, filtres, gels, guides de ponction, électrodes, les têtes thermiques des imprimantes, etc.
- les éléments suivants inclus ou non dans des sous-ensembles, tels que tubes à rayon X, armoire de refroidissement du détecteur, détecteur, générateur à Rayon X.

- tous les accessoires, tels que les cassettes, sondes, câbles ECG, écrans, moyens de contention, pelles de compression, fantôme de calibration, matelas, panneaux de table, lunettes,
- tous les supports d'informations tels que : bandes magnétiques, disquettes, cartouches, disques durs amovibles, disques compacts (CD-Rom, DVD).

Ces éléments feront l'objet d'une facturation d'un montant forfaitaire prévu soit aux Conditions Particulières, soit au tarif en vigueur de ENOVACOM dans ses Prix Catalogue.

Enfin, toute Prestation qui ne serait pas prévue au Contrat (assistance technique spécifique, démonstrations diverses, adaptations ou modifications exigées par de nouvelles dispositions réglementaires, déplacements de matériels, formation, etc.) fera l'objet d'un devis selon le tarif en vigueur de ENOVACOM.

58. GARANTIE SUR LES MATERIELS

Les Matériels sont soumis à la garantie du constructeur à compter de leur date de livraison.

ENOVACOM ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de vices cachés ou de produits défectueux.

Dans tous les cas, la responsabilité de ENOVACOM ne saurait être engagée ni en dehors du périmètre de responsabilités défini dans le contrat de Maintenance éventuellement souscrit par le Client, ni au-delà de la date d'expiration dudit contrat.

59. PRIX

Outre l'Article 10, il est précisé que le prix de la Maintenance de Matériel est une redevance forfaitaire dont le montant figure aux Conditions Particulières. Ce prix n'inclut pas le prix des pièces et des prestations non incluses dans le Contrat qui sont facturées conformément au devis établi par ENOVACOM ou, à défaut de devis, au tarif en vigueur dans les Prix Catalogue.

Au terme de chaque année civile incluse dans le contrat, le montant de la prime de Maintenance, indexé sur l'indice SYNTEC, sera actualisé selon la formule suivante : $P1 = P0 \times S1 / S0$

Avec :

- P1 : prix révisé
- P0 : prix d'origine
- S0 : indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine à la date de signature du Contrat (indice SYNTEC de janvier 2022 est 277.5)
- S1 : indice SYNTEC du mois de révision

Cette formule d'actualisation n'est valide que si aucun ajout et/ou modification n'est apporté aux Matériels durant toute la période du Contrat.

La réactualisation ne peut pas entraîner de baisse du montant du contrat par rapport au montant initial. Si l'application de la formule devait aboutir à une baisse, le montant de la prime de Maintenance serait purement et simplement reconduit.

TITRE VI. PROTECTION DES DONNES PERSONNELLES

60. OBJET

ENOVACOM traite des Données Personnelles présentes sur les Logiciels, Services en mode SaaS, et/ou Matériel, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à des fins de fourniture sous licence de Logiciels, de Services en mode SaaS, de vente ou location de Matériels, de Maintenance ou de Formation, proposées par ENOVACOM et commandées par le Client pour les besoins de son activité professionnelle.

Dans le cadre de ces traitements, ENOVACOM interviendra en qualité de sous-traitant, et le Client en qualité de responsable de traitement, au sens de la Règlementation sur la protection des données personnelles. A ce titre, ENOVACOM s'engage à traiter les Données Personnelles confiées par le Client dans le respect de ses instructions et des stipulations prévues ci-après, ce qu'il déclare expressément être en mesure de respecter.

Par ailleurs, ENOVACOM est susceptible de traiter les Données à des fins d'anonymisation, dans le but exclusif de piloter et améliorer ses Logiciels et Services, ou de les utiliser à des fins de recherche, tel que

décrit en Article 65 Description des traitements ultérieurs réalisés par ENOVACOM. Le Client est informé des traitements ultérieurs et les autorise expressément.

61. DEFINITIONS

Les termes utilisés ci-dessous, pris indifféremment au pluriel comme au singulier, auront entre les Parties la signification qui leur est donnée par le RGPD.

62. DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

ENOVACOM est autorisée pendant toute la durée du Contrat à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour l'utilisation sous licence de Logiciels, de Services en mode SaaS, la vente ou la location de Matériels, la Maintenance, la Formation, commandés par le Client.

Le traitement des Données Personnelles varie selon le service commandé par le Client auprès de ENOVACOM (utilisation sous licence de Logiciels, de Services en mode SaaS, vente ou location de Matériels, Maintenance, Formation).

Solution GxD5 RIS	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance de la solution d'Organisation de la production d'examen d'imagerie médicale
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le maintien en condition opérationnelle des applications (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des Données Personnelles ; Stockage des Données Personnelles ; Diffusion de Données Personnelles.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> Patient : nom, prénom, courriel, adresse postale personnelle, n° de téléphone, n° de sécurité sociale / NIR ; Médecin traitant, médecin prescripteur ; Description de l'examen ; Imagerie médicale. Données Personnelles des utilisateurs (Secrétaire médical, praticien) : <ul style="list-style-type: none"> Nom, Prénom.
	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : secrétaire médicale, manipulateur, médecin
	Localisation	Le Traitement est réalisé dans les locaux du Sous-Traitant.
Sous-Traitants Ultérieurs	<ul style="list-style-type: none"> AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique ; PARSYS : Prestataire fournissant la reconnaissance vocale, lorsque l'option est souscrite par le Client ; MEDICEA : Prestataire fournissant la gestion administrative, lorsque l'option est souscrite par le Client. 	
Solution GxD5 PACS	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance du Logiciel d'Organisation de l'archivage d'images médicales
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le maintien en condition opérationnelle des applications (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des Données Personnelles ; Stockage des Données Personnelles ; Diffusion de Données Personnelles.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> Patient : nom, prénom, courriel, adresse postale personnelle, n° de téléphone, n° de sécurité sociale / NIR ; Médecin traitant, médecin prescripteur ; Description de l'examen ; Imagerie médicale. Données Personnelles des utilisateurs (Secrétaire médicale, praticien) : <ul style="list-style-type: none"> Nom, Prénom
	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : secrétaire médical, manipulateur, médecin
	Localisation	Le Traitement est réalisé dans les locaux du Sous-Traitant.
Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique	
Solutions GXD5 Diagnostics & Uniview III	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance de la solution de Visualisation de l'imagerie médicale
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le maintien en condition opérationnelle des applications (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Affichage des Données Personnelles ; Téléchargement des images.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> Patient : nom, prénom, courriel, adresse postale personnelle, n° de téléphone, n° de sécurité sociale / NIR ; Médecin traitant, médecin prescripteur ; Description de l'examen ; Imagerie médicale. Données Personnelles des utilisateurs (Secrétaire médical, praticien) : <ul style="list-style-type: none"> Nom, Prénom.

ENOVACOM

SAS au capital de 187500 euros –€

RCS Marseille 44368557300034

Siège social 521 avenue du Prado 13008 Marseille – France– Tél. : +334 86 67 00 00

	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : manipulateur, médecin
	Localisation	Le Traitement est réalisé dans les locaux du Sous-Traitant.
	Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique
Services Optim Performances	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance de la solution de Pilotage d'activité et d'évaluation des performances
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le maintien en condition opérationnelle des applications (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3 ; l'hébergement.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des Données Personnelles ; Stockage des Données Personnelles ; Transmission de Données Personnelles ; Hébergement des Données Personnelles ;
	Durée du traitement	Les données sont conservées pour une période maximale de 13 mois.
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> Patient : nom, prénom, courriel, adresse postale personnelle, n° de téléphone, n° de sécurité sociale / NIR ; Médecin traitant, médecin prescripteur ; Description de l'examen ; Imagerie médicale. Données Personnelles des utilisateurs (Secrétaire médicale, praticien) : <ul style="list-style-type: none"> Nom, Prénom.
	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : manipulateur, médecin
	Localisation	Le Traitement est réalisé dans les endroits suivants : <ul style="list-style-type: none"> Dans les locaux du Sous-Traitant, Chez l'hébergeur OVH, 2 rue Kellermann, Roubaix (59100), France.
	Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique
Solution de Téléradiologie	Description du traitement	Installation, maintenance, hébergement d'un Logiciel de téléradiologie permettant l'échange de données structurées (télé dossiers incluant de l'imagerie médicale) entre professionnels de santé
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le routage des télé dossiers à travers le réseau ENOVACOM Connect vers le téléinterpréteur ; le maintien en condition opérationnelle des applications (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3 ; l'hébergement des données.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'actes de téléradiologie ; Visualisation dans le cadre de la maintenance, hébergement d'examen, effacement, suppression.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> Données d'identification : nom, prénom, date de naissance, sexe, identifiant ; Habitudes de vie : La date et l'heure de l'acte ; Données concernant la santé : Examens d'imagerie médicale, prescriptions, comptes rendus. Données Personnelles des utilisateurs (médecins, manipulateurs radio, secrétaires médicales, techniciens SI) : <ul style="list-style-type: none"> Nom, Prénom, Service. Données de connexion : <ul style="list-style-type: none"> Journal d'événements contenant les informations de connexions (Nom/Prénom/login). Le cas échéant, les incidents techniques survenus au cours de l'acte.
	Catégories de personnes concernées	Patients du Client ; utilisateur chez le Client : adresse IP du poste de l'utilisateur, login de l'utilisateur de la solution, email de l'administrateur
	Localisation	Le Traitement est réalisé dans les endroits suivants : <ul style="list-style-type: none"> Dans les locaux du Sous-Traitant, Dans les infrastructures du Responsable de Traitement, Chez l'hébergeur OVH, 2 rue Kellermann, Roubaix (59100), France
	Sous-Traitants Ultérieurs	<ul style="list-style-type: none"> AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique ; OVH : Prestataire d'hébergement HDS.
Solution de Télémedecine	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance de la solution d'Échanges de données structurées (télé dossiers) entres professionnels de santé dans le cadre d'actes de télé médecine.
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le maintien en condition opérationnelle des applications (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3 ; l'hébergement des données.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des Données Personnelles ; Stockage des Données Personnelles ; Transmission de Données Personnelles ; Mise en relation audiovisuelle de plusieurs participants lorsque l'option Visio est souscrite par le Client ; Diffusion de Données Personnelles, lorsque l'option Web Diffusion est souscrite par le Client.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> Données d'identification : nom, prénom, date de naissance, sexe, identifiant ; Habitudes de vie : La date et l'heure de l'acte ; Données concernant la santé : Examens d'imagerie médicale, prescriptions, comptes rendus, observations. Données Personnelles des utilisateurs (médecins, manipulateurs radio, secrétaires médicales, techniciens SI) : <ul style="list-style-type: none"> Nom, Prénom, Service, Fonction, N° de téléphone, Adresse e-mail. Données de connexion : <ul style="list-style-type: none"> Journal d'événements contenant les informations de connexions (Nom/Prénom/login). Le cas échéant, les incidents techniques survenus au cours de l'acte.
	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : adresse IP du poste de l'utilisateur, login de l'utilisateur du Logiciel, email de l'administrateur

	Localisation	Le Traitement est réalisé dans les endroits suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Dans les locaux du Sous-Traitant, • Chez l'hébergeur OVH, 2 rue Kellermann, Roubaix (59100), France • Chez l'hébergeur Avenir Télématique, 21 avenue de la Créativité, Villeneuve d'Ascq (59650), France
	Sous-Traitants Ultérieurs	<ul style="list-style-type: none"> • AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique ; • NUANCE : Prestataire fournissant la reconnaissance vocale, lorsque l'option est souscrite par le Client ; • OVH : Prestataire fournissant l'hébergement HDS ; • PARSYS : Prestataire fournissant la visioconférence, lorsque l'option est souscrite par le Client.
Solution Osoft	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance du Logiciel de Gestion de cabinet médical ou Gestion des soins en établissement (clinique, ...)
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> • le maintien en condition opérationnelle des Logiciels (maintenance corrective et évolutive) ; • le support niveau 1, 2 et 3.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte des Données Personnelles ; • Stockage des Données Personnelles ; • Diffusion de Données Personnelles.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> • Nom, prénom, adresse, sexe, date de naissance ; • Situation familiale, personne de confiance, représentant légal, personne à prévenir ; • Téléphones, courriels, profession ; • N° de sécurité sociale du patient et/ou de l'assuré ; • INS du patient Données Personnelles des utilisateurs (Secrétaire médicale, praticien) : <ul style="list-style-type: none"> • Nom, Prénom.
	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : Secrétaire médical, praticiens, correspondants
	Localisation	Le Traitement est réalisé dans les locaux du Sous-Traitant.
	Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique
Solution Keldoc Solution Kelsoin	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance du Logiciel de Téléconsultation et Gestion de l'agenda médical en ligne Keldoc Mise à disposition et maintenance du Logiciel de Gestion de l'agenda santé en ligne Kelsoin
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> • le maintien en condition opérationnelle des applications (maintenance corrective et évolutive) ; • le support niveau 1, 2 et 3 ; • Mise en relation audiovisuelle du patient et du praticien lorsque l'option Téléconsultation est souscrite par le Client ; • l'hébergement des données.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte des Données Personnelles ; • Stockage des Données Personnelles ; • Diffusion de Données Personnelles ; • Mise en relation audiovisuelle médecin-patient, lorsque l'option Téléconsultation est souscrite par le Client.
	Durée du traitement	<ul style="list-style-type: none"> • Les données de connexion sont stockées 6 mois ; • Les cookies sont conservés 13 mois ; • Les Données Personnelles liées à l'état-civil et l'identification et de vie personnelle sont stockées pendant la durée d'inscription des personnes + 2 ans ;
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> • Patient : nom, prénom, courriel, adresse postale personnelle, n° de téléphone, n° de sécurité sociale / NIR ; • Personnels de santé consultés ; • Description de la nature des examens demandés ; • Numéro de carte bancaire, lorsque l'option Téléconsultation est souscrite par le Client ; • Image (vidéo), lorsque l'option Téléconsultation est souscrite par le Client. Données Personnelles des utilisateurs (secrétaire médical, praticien) : <ul style="list-style-type: none"> • Nom, Prénom ; • login, adresse IP ; • Image (vidéo), lorsque l'option Téléconsultation est souscrite par le Client. Données personnelles des clients (praticiens abonnés) <ul style="list-style-type: none"> • Nom, Prénom ; • N° compte bancaire ; • Données financières liées aux transactions ; • Adresse IP.
	Catégories de personnes concernées	Client : patients du client ; Utilisateurs chez le Client : secrétaire médical, médecin
	Localisation	Le Traitement est réalisé dans les endroits suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Dans les locaux du Sous-Traitant, • Chez l'hébergeur OVH, 2 rue Kellermann, Roubaix (59100), France.
	Sous-Traitants Ultérieurs	<ul style="list-style-type: none"> • AGAPHONE : Prestataire fournissant le support ; • ENVOYERSMSPRO et VONAGE : Prestataires réalisant l'envoi de SMS ; • GO CARDLESS : Prestataire réalisant les transactions financières ; • MAILJET : Prestataire réalisant l'envoi de courriels ; • OVH : Prestataire fournissant l'hébergement ; • PARSYS : Prestataire fournissant la visioconférence, lorsque l'option Téléconsultation est souscrite par le Client ;
Solution PRI	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance du Logiciel d'Impression papier d'exams d'imagerie (PRI)
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> • le maintien en condition opérationnelle des Logiciels (maintenance corrective et évolutive) ; • le support niveau 1, 2 et 3.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	Collecte des Données Personnelles et d'imagerie médicale à des fins d'impression papier des exams d'imagerie (PRI)
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données du patient : Nom, nom de jeune fille, prénom, sexe, date de naissance ; Données de connexion : Adresse IP ou login/mdp utilisateur

	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : adresse IP du poste de l'utilisateur, login de l'utilisateur du Logiciel, email de l'administrateur
	Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique
Solution MARS	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance du Logiciel de Gravure des examens d'imagerie sur CD/DVD
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le maintien en condition opérationnelle des Logiciels (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	Collecte des Données Personnelles, d'imagerie médicale et de compte-rendu radiologique à des fins de gravure sur support amovible
	Durée du traitement	Les Données Personnelles sont stockées durant toute la vie du support Les Données Personnelles peuvent être temporairement stockés sur les équipements réalisant la gravure pour une durée maximale de 10 jours.
	Données Personnelles	Pendant toute la durée du Contrat.
	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : adresse IP du poste de l'utilisateur, login de l'utilisateur du Logiciel, email de l'administrateur
	Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique
Solution CD-In	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance du Logiciel d'Import d'antécédents d'imagerie
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le maintien en condition opérationnelle des Logiciels (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des Données Personnelles et imagerie médicale et à partir du support amovible ; Affichage des informations lues sur le support amovible ; Transfert des informations lues sur le support vers le système d'information de l'établissement.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données du patient : Nom, nom de jeune fille, prénom, sexe, date de naissance Données de santé : imagerie médicale, compte-rendu radiologique Données de connexion : Adresse IP ou login/mot de passe utilisateur
	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : adresse IP du poste de l'utilisateur, login de l'utilisateur du Logiciel, email de l'administrateur
	Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique
Solution Dicom Izer	Description du traitement	Mise à disposition et maintenance du Logiciel d'Acquisition secondaire
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> le maintien en condition opérationnelle des Logiciels (maintenance corrective et évolutive) ; le support niveau 1, 2 et 3.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des Données Personnelles et imagerie médicale et à partir du support amovible ; Affichage des informations lues sur le support amovible ; Transfert des informations lues sur le support vers le système d'information de l'établissement.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données du patient : Nom, nom de jeune fille, prénom, sexe, date de naissance Données de santé : imagerie médicale Données de connexion : Adresse IP ou login/mot de passe utilisateur
	Catégories de personnes concernées	Client : patients de l'établissement de santé ; Utilisateurs chez le Client : adresse IP du poste de l'utilisateur, login de l'utilisateur du Logiciel, email de l'administrateur
	Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique
Equipements d'imagerie médicale ou "Modalités"	Description du traitement	Services d'installation, de paramétrage, de surveillance, de maintenance, d'assistance et de réversibilité
	Finalité(s) du traitement	<ul style="list-style-type: none"> L'installation du système ; Le paramétrage du système ; La surveillance, la maintenance et l'assistance du système ; La réversibilité des données.
	Nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles	Installation & paramétrage : <ul style="list-style-type: none"> Configuration des comptes utilisateurs Surveillance, maintenance et assistance : <ul style="list-style-type: none"> Consultation des Données Personnelles et/ou techniques en lien avec la demande du Responsable de Traitement ou de la problématique à analyser ; Modification ou suppression de Données Personnelles sur ordre du Responsable de Traitement Réversibilité ; Export des Données Personnelles des patients.
	Durée du traitement	Pendant toute la durée du Contrat.
	Données Personnelles	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> Patient : nom, prénom, PatientId, Accession Number Médecin traitant, médecin prescripteur, Imagerie médicale. Données Personnelles des utilisateurs (secrétaire médicale, manipulateur, praticien) : <ul style="list-style-type: none"> Nom, Prénom.
	Catégories de personnes concernées	Patientèle du centre médical et leurs correspondants Utilisateurs des Logiciels : Secrétaire médical, manipulateur, médecin
	Sous-Traitants Ultérieurs	AGAPHONE : Prestataire fournissant le support téléphonique

63. OBLIGATIONS DE ENOVACOM EN QUALITE DE SOUS-TRAITANT

Responsabilité : La responsabilité de ENOVACOM suivra le régime défini par les Conditions Générales Communes, prévu à l'Article 14 Responsabilité.

Sous-traitant Ultérieure : ENOVACOM peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après le « Sous-traitant Ultérieur ») pour mener des activités de Traitement spécifiques. Dans tous les cas, ENOVACOM informe préalablement le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres Sous-Traitants Ultérieurs. Cette information doit indiquer clairement les Traitements sous-traités, et l'identité du Sous-Traitant Ultérieur. Le Client dispose d'un délai maximum de 20 jours à compter de la date de publication de cette information pour présenter ses objections ou s'opposer à cette sous-traitance ultérieure, qui a défaut sera considérée comme acceptée par ce dernier.

ENOVACOM s'engage à imposer au Sous-Traitant Ultérieur les présentes obligations. Ainsi, il appartient à ENOVACOM de s'assurer que le Sous-Traitant Ultérieur présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences de la Règlementation sur la protection des données personnelles. Si le Sous-Traitant Ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des Données Personnelles, ENOVACOM demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par le Sous-Traitant Ultérieur de ses obligations.

Exercice des droits des Personnes Concernées Dans la mesure du possible, ENOVACOM doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes Concernées au titre de la Règlementation sur la protection des données personnelles. ENOVACOM ne pourra répondre à la demande d'une Personne Concernée que sur instruction de Client, lequel devra communiquer à ENOVACOM ses instructions dans les meilleurs délais, afin de permettre à ENOVACOM de respecter les délais légaux de réponse. ENOVACOM peut exiger le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs liés au traitement de la demande.

Notification des Violations de Données Personnelles : ENOVACOM notifie toute Violation de Données Personnelles au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et par tous moyens. ENOVACOM communique dans le même temps ou par la suite (mais en tout état de cause promptement) toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette Violation à l'autorité de contrôle compétente (ci-après la « CNIL »), excepté si le Client autorise expressément le NEHS DIGITALENOVACOM à notifier à la CNIL, à son nom et pour son compte.

Coopération du Sous-traitant dans le cadre du respect par le Client de ses obligations : ENOVACOM coopère avec le Client en vue du respect par ce dernier de ses obligations au regard de la Règlementation sur la protection des données personnelles, telles que notamment :

- ses obligations de notification à la CNIL ou de communication à la Personne Concernée d'une Violation de Données Personnelles ;
- son obligation de consultation préalable de la CNIL visée à l'Article 36 du RGPD.

En outre, si le Client décide ou est contraint de réaliser une analyse d'impact relative à la protection des Données Personnelles, ou en cas de contrôle de la CNIL, ENOVACOM s'engage à coopérer avec le Client.

Mesures de sécurité : ENOVACOM s'efforce de prendre les précautions utiles notamment au regard de la nature des Données Personnelles et des risques présentés par le Traitement, pour préserver la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles transmises, traitées ou conservées et empêcher leur déformation, altération, endommagement, destruction de manière fortuite ou illicite, perte, divulgation et/ou tout accès à ces Données Personnelles par des tiers non autorisés préalablement de manière accidentelle ou illicite.

ENOVACOM met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données Personnelles, en prenant en compte l'état des connaissances, les coûts de mise en œuvre au vu du Traitement, ainsi que les risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques.

Sort des Données Personnelles : Au terme des services impliquant un Traitement des Données Personnelles ou au plus tard au terme du Contrat, ENOVACOM s'engage, sur demande du Client à détruire toutes les Données Personnelles transmises par le Client dans le cadre du Contrat. Par ailleurs, ENOVACOM s'engage à détruire les copies éventuelles existantes des Données Personnelles.

Registre des catégories d'activités de Traitement : ENOVACOM tient un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Client, conformément aux stipulations de l'Article 30 du RGPD.

Flux transfrontières de Données Personnelles : Dans le cadre du Contrat, ENOVACOM peut être amenée à réaliser des transferts de Données Personnelles du Client en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE). ENOVACOM s'engage à ce titre à :

- se conformer aux instructions du Client en ce qui concerne ces transferts de Données Personnelles, excepté si ENOVACOM est tenu de procéder à ces transferts en vertu de la législation applicable. Dans ce cas, ENOVACOM s'engage à informer le Client de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- mettre en place toutes les garanties appropriées afin d'offrir un niveau de protection des Données suffisant conformément à la Règlementation sur la protection des données personnelles.

Audit : Le Client peut faire procéder, à ses frais et au maximum une fois par an, à un audit lui permettant de contrôler le respect, par le ENOVACOM, de ses obligations prévues au titre du présent Contrat et de la Règlementation sur la protection des données personnelles. En tant que sous-traitant du Responsable de Traitement, ENOVACOM met à la disposition du Client la documentation nécessaire à cette fin. Tout audit mené par le Client ou par l'intermédiaire d'un tiers indépendant, soumis à confidentialité, doit être mené sous réserve d'un préavis écrit (LRAR) de vingt jours ouvrés.

En aucun cas l'audit réalisé par le Client ne pourra lui permettre d'accéder aux codes sources des Logiciels de ENOVACOM.

64. OBLIGATIONS DU CLIENT EN QUALITE DE RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Il est rappelé que le Client est le seul à déterminer les finalités et les moyens du traitement de Données Personnelles.

Généralités : Le Client s'engage à :

- fournir à ENOVACOM les Données Personnelles nécessaires à la bonne réalisation du Contrat ;
- communiquer par écrit et de manière claire à NEHS DIGITAL toute instruction concernant le Traitement des Données Personnelles, afin que cette dernière soit en mesure d'effectuer le Traitement des Données Personnelles conformément à ses instructions, et ce notamment s'agissant des durées de conservation des Données Personnelles ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par la Règlementation sur la protection des données personnelles et le présent Contrat de la part de NEHS DIGITAL.

Principe de minimisation : Le Client s'efforcera de limiter la divulgation des Données Personnelles des Personnes Concernées à ce qui est raisonnablement nécessaire à l'exécution du Contrat.

Droit d'information et consentement des Personnes Concernées : Il appartient au Client de fournir aux Personnes Concernées une information conforme aux exigences de la Règlementation sur la protection des données personnelles au moment de la collecte de leurs Données Personnelles, et obtenir, le cas échéant, leur consentement à cette collecte.

Suppression des Données Personnelles : Avant de restituer un Matériel à ENOVACOM, le Client aura veillé à la suppression de l'ensemble des Données Personnelles qui y étaient stockées. En tout état de cause, le Client reconnaît que lesdites Données Personnelles pourront être supprimées par ENOVACOM.

65. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS ULTERIEURS REALISES PAR ENOVACOM

Le Responsable de Traitement autorise ENOVACOM à réaliser une anonymisation des Données, à des fins (i) d'amélioration des Logiciels et Services SaaS et (ii) de recherche en santé tel que détaillé ci-après,

et dans les conditions de sécurité prévues à l'article Mesures de sécurité de la présente Annexe. Dans le cadre de ces traitements ultérieurs, ENOVACOM sera Responsable de Traitement :

	Anonymisation des données à des fins d'amélioration des Logiciels	Anonymisation des données à des fins de recherche en santé
Identité du responsable de traitement	ENOVACOM	
Destinataire des données	ENOVACOM	
Finalité principales	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier des nouveaux besoins fonctionnels • Évaluer les performances des solutions • Proposer de nouveaux services 	<ul style="list-style-type: none"> • Réutilisation des données collectées à des fins de futures études en santé
Base légale	Intérêt légitime	Mission d'intérêt public
Durée de conservation	Durée nécessaire pour la réalisation de l'anonymisation des données (moins de 24 heures)	Durée nécessaire pour la réalisation de l'anonymisation des données (moins de 24 heures)
Localisation	Le Traitement d'anonymisation est réalisé dans les endroits suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Dans les locaux de ENOVACOM, • Chez l'hébergeur OVH, 2 rue Kellermann, Roubaix (59100) ; 	
Données collectées	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> • Pseudonyme patient • Sexe, Date de naissance • Date et heure du rdv • Nature de l'examen • Service de l'établissement • Nom de l'établissement Données Personnelles des utilisateurs (secrétaire médicale, manipulateur, praticien) : <ul style="list-style-type: none"> • Nom, Prénom. 	Données Personnelles du patient : <ul style="list-style-type: none"> • Pseudonyme patient • Sexe, Date de naissance • Date et nature de l'examen • Imagerie médicale • Compte-rendu médicaux • Nom de l'établissement
Catégories de personnes concernées	<ul style="list-style-type: none"> • Patients • Utilisateurs au sein de l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Patients

Le Client s'engage à informer les titulaires des Données, conformément aux exigences du RGPD, du traitement d'anonymisation réalisé par ENOVACOM.

66. CONTACT DU DPO DE ENOVACOM

Le contact du DPO de ENOVACOM est : obs.francedpo@orange.com /Adresse postale : Orange Business Services SA, Déléguee à la Protection des Données Personnelles, 1 Place des Droits de l'Homme, TSA 20005, 93579 LA PLAINE ST DENIS CEDEX / obs.dpo@orange.com (pour l'international)

TITRE VII. ANNEXE DELAIS DE TRAITEMENT DES TICKETS SUPPORT (SLA)

SOLUTION	SÉVÉRITÉ	IMPACT	PRIORITÉ	HEURES	GTI	GTR	PATCH SW	SWAP HW
RIS WM4R	Majeur	Bloquant	P0	HO/HNO	30 Minutes	4 Heures	5 Jours	4 Heures (Serveurs/Baies DELL et EMC)
	Majeur	Non bloquant	P1	HO/HNO	2 Heures	1 Jour	Version n+1	
	Mineur	Non bloquant	P2	HO/HNO	2 Jours	5 Jours	Version n+1	3 Jours (autres équipements)
TéléMédecine WM4R	Majeur	Bloquant	P0	HO/HNO	30 Minutes	4 Heures	5 Jours	4 Heures (Serveurs/Baies DELL et EMC)
	Majeur	Non bloquant	P1	HO/HNO	2 Heures	1 Jour	Version n+1	
	Mineur	Non bloquant	P2	HO/HNO	2 Jours	5 Jours	Version n+1	3 Jours (autres équipements)
TéléRadiologie	Majeur	Bloquant	P0	HO/HNO	30 Minutes	2 Heures	5 Jours	N/A
	Majeur	Non bloquant	P1	HO/HNO	1 Heure	4 Heures	Version n+1	
	Mineur	Non bloquant	P2	HO/HNO	1 Jour	2 Jours	Version n+1	
TéléMédecine NEXUS	Majeur	Bloquant	P0	HO/HNO	1 Heure	4 Heures	Version n+1	N/A
	Majeur	Non bloquant	P1	HO/HNO	1 Jour	2 Jours	Version n+1	
	Mineur	Non bloquant	P2	HO/HNO	2 Jours	5 Jours	Version n+1	
PRI	Majeur	Bloquant	P0	HO	4 Heures	2 Jours	5 Jours	2 Jours
	Majeur	Non bloquant	P1	HO	2 Jours	5 Jours	10 Jours	10 Jours
	Mineur	Non bloquant	P2	HO	2 Jours	5 Jours	Version n+1	20 Jours
MARS	Majeur	Bloquant	P0	HO	4 Heures	2 Jours	5 Jours	2 Jours
	Majeur	Non bloquant	P1	HO	2 Jours	5 Jours	5 Jours	10 Jours
	Mineur	Non bloquant	P2	HO	2 Jours	5 Jours	Version n+1	20 Jours
IDeal Broker	Majeur	Bloquant	P0	HO	1 Heure	4 Heures	5 Jours	2 Jours
	Majeur	Non bloquant	P1	HO	2 Heures	1 Jour	10 Jours	10 Jours
	Mineur	Non bloquant	P2	HO	2 Jours	5 Jours	20 Jours	20 Jours
CD-in	Majeur	Bloquant	P0	HO	4 Heures	2 Jours	5 Jours	N/A
	Majeur	Non bloquant	P1	HO	2 Jours	5 Jours	10 Jours	
	Mineur	Non bloquant	P2	HO	2 Jours	5 Jours	Version n+1	
DICOM Izer	Majeur	Bloquant	P0	HO	4 Heures	2 Jours	5 Jours	N/A
	Majeur	Non bloquant	P1	HO	2 Jours	5 Jours	10 Jours	
	Mineur	Non bloquant	P2	HO	2 Jours	5 Jours	Version n+1	
Print-in	Majeur	Bloquant	P0	HO	4 Heures	2 Jours	5 Jours	N/A
	Majeur	Non bloquant	P1	HO	2 Jours	5 Jours	10 Jours	
	Mineur	Non bloquant	P2	HO	2 Jours	5 Jours	Version n+1	

Définitions :

- Problème majeur bloquant : Perte totale et durable d'une fonction stratégique pour le Client
- Problème majeur non bloquant : Rupture partielle ou dégradation du service sur un des éléments maintenus, ayant un impact considérable sur l'activité du site Client, mais une solution corrective ou de contournement est disponible.
- Problème mineur non bloquant : Impact minime sur l'activité.