

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PLATEFORME

Enovacom NOMADEEC REQUIS

En vigueur au 17.01.2023

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales de maintenance de la Plateforme ENOVACOM NOMADEEC (ci-après « CGM ») s'appliquent sous réserve que le Requis ait souscrit aux différents Services conformément aux Conditions générales de vente Requis de la Plateforme ENOVACOM NOMADEEC.

En cas d'arrêt de souscription aux Services dispensées par la Plateforme, l'utilisation de la Plateforme par le Requis ne sera plus possible.

Les Prestations de maintenance de logiciel sont fournies par ENOVACOM conformément aux présentes CGM. Les présentes CGM peuvent être modifiées à tout moment par ENOVACOM, en fonction notamment de l'évolution de la Plateforme ou de la législation applicable.

Article 2. Définitions

Les termes utilisés, tant au pluriel qu'au singulier dans les présentes CGM, auront la signification suivante :

« **Anomalie** » désigne tout défaut de fonctionnement observé par le Requis en utilisant la Plateforme, empêchant l'exécution de l'une de ses fonctions.

« **Anomalie Bloquante** » désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie de l'Application.

« **Anomalie Non Bloquante** » désigne toute Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation complète de la Plateforme dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle, mise en œuvre par le Requis lui-même.

« **Anomalie Semi Bloquante** » désigne toute Anomalie ne permettant l'utilisation des fonctionnalités de la Plateforme que pour partie.

Est dite **Anomalie Semi Bloquante Critique**, toute anomalie ne permettant l'utilisation des fonctionnalités principales et cruciales de la Plateforme que pour partie.

Est dite **Anomalie Semi Bloquante Non Critique**, toute anomalie ne permettant l'utilisation des fonctionnalités accessoires de la Plateforme.

« **Assistance téléphonique** » désigne la prestation consistant à apporter au Requis le soutien technique nécessaire au bon usage de la Plateforme et fournir toutes les informations utiles dans le cadre de l'utilisation de cette dernière.

« **Incident** » désigne un dysfonctionnement de la Plateforme provenant soit d'une erreur de manipulation du Requis, soit d'une Anomalie.

« **Maintenance et support technique** » désignent le service assuré par ENOVACOM, via le support technique, pour la résolution des demandes d'assistance technique du Requis concernant la Plateforme. Cela inclut le cas échéant :

- les mises à jour de la Plateforme,
- la correction des anomalies.

« **Maintenance corrective** » désigne la maintenance exécutée après détection d'une panne, destinée à remettre un bien dans l'état dans lequel il peut accomplir une fonction requise. La maintenance corrective englobe toutes les actions visant à corriger les erreurs du logiciel. L'erreur doit être considérée comme une Anomalie de fonctionnement du logiciel trouvant sa source dans un défaut de programmation.

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PLATEFORME
Enovacom NOMADEEC REQUIS
En vigueur au 17.01.2023

« **Maintenance évolutive** » désigne toutes les actions visant à modifier le logiciel en vue de le perfectionner ou de l'adapter, notamment au regard des évolutions technologiques et réglementaires en vigueur dans le pays où il est exploité.

« **Personnes habilitées** » désignent toutes personnes habilitées par le Requis et dont les coordonnées seront transmises par le Requis à ENOVACOM sous sa responsabilité.

« **Plateforme** » désigne la plateforme de télémédecine ENOVACOM NOMADEEC développée par ENOVACOM, accessible aux Requis via l'application web ENOVACOM NOMADEEC, et sur laquelle les Actes de Télémédecine sont effectués en lien avec les Requérants utilisateurs de la Plateforme. « **Prestations** » désignent toutes prestations de maintenance et support technique, tels que définies ci-après, réalisées par ENOVACOM que ce soit par téléphone, courriel ou via une Prise de main à distance le cas échéant.

« **Prise de main à distance** » désigne toute action permettant d'intervenir à distance sur la Plateforme utilisée par le Requis. Elle est pratiquée par un technicien-conseil de ENOVACOM et/ou tout tiers de son choix, pour visualiser et intervenir sur la réalisation d'opérations d'ordre technique.

« **Produits** » désignent l'ensemble des équipements informatiques, logiciels, supports, accessoires et dispositifs médicaux pouvant être vendus par ENOVACOM au Requis.

« **Requis** » désigne tout professionnel de santé, personne physique ou morale utilisant la Plateforme en conformité avec les Conditions générales de vente et d'utilisation ENOVACOM NOMADEEC.

« **Services** » désignent les prestations de services proposées par ENOVACOM par le biais de la Plateforme et décrites dans les Conditions générales de vente.

« **Solution de contournement** » désigne toute procédure en mode dégradé permettant d'utiliser les fonctionnalités de la Plateforme.

Article 3. Contact du Support Technique

Les demandes de maintenance et de support technique peuvent être adressées :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : support@nomadeec.com ;
- et/ou par téléphone +33(0)981713182 ;
- du lundi au vendredi de 9h à 18h (heures françaises) hors jours fériés français et périodes de fermeture exceptionnelles. Dans ce dernier cas, ENOVACOM avisera les Requis bénéficiant de ce Service, sous un délai suffisant (*a minima* 10 jours calendaires avant la date de fermeture), leur permettant de prendre toutes les dispositions qui s'imposent.

Article 4. Modalités générales

Les Prestations de maintenance et de support technique sont effectuées sur la base de la dernière version disponible de la Plateforme au jour de la demande d'assistance et de maintenance. En aucune manière, ENOVACOM ne saurait compenser un défaut de formation du Requis s'il apparaît que le Requis n'a pas les compétences requises pour utiliser la Plateforme.

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PLATEFORME

Enovacom NOMADEEC REQUIS

En vigueur au 17.01.2023

D'une manière générale, l'assistance ENOVACOM ne pourra être sollicitée que par les Personnes habilitées à cet effet.

Lorsqu'une demande est engagée, il devient de la responsabilité du Requis de répondre aux différentes demandes d'informations supplémentaires.

Ces informations sont nécessaires à la compréhension et à la résolution du problème rencontré. Aucune relance ne sera initiée de la part du Support Technique et ENOVACOM ne pourra être tenue responsable du délai inhérent à la non fourniture des renseignements demandés. Dès qu'une solution est proposée par le Support Technique de la société ENOVACOM, il devient de la responsabilité du Requis de suivre les préconisations indiquées et de reprendre contact avec le Support Technique pour indiquer les résultats de cette solution. Tout dossier de maintenance et support technique sera considéré clos dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de la proposition de solution sans réponse de la part du Requis.

Afin de remettre la Plateforme en bon état de fonctionnement, ENOVACOM peut, en fonction de la panne rencontrée et à sa discrétion :

- Prise en main à distance : pendant les horaires d'ouverture de l'assistance téléphonique un technicien ENOVACOM peut assurer une intervention à distance par télémaintenance si cela s'avère nécessaire. Pour assurer la prise en main à distance, le Requis doit posséder une connexion Internet permettant l'utilisation d'outils de prise en main à distance par ENOVACOM. En aucun cas ENOVACOM ne peut être tenue pour responsable si les outils de prise en main à distance qu'elle utilise ne fonctionnent pas chez le Requis. Le Requis ne pourra pas demander de remise dans le cas où la prise en main à distance ne fonctionne pas sur son poste informatique ou sur son Produit.
- Demander l'envoi du Produit pour réparation aux frais du Requis.

Article 5. Périmètre des Prestations de service de maintenance et de support technique

La réalisation de l'ensemble des Prestations décrites au présent article est conditionnée par le paiement par le Requis du prix de la maintenance dans le cas d'une offre payante.

Toute intervention effectuée, même à plusieurs reprises, à titre gratuit n'aura pas pour conséquence de mettre à la charge d'ENOVACOM une obligation contractuelle de quelque nature que ce soit.

a) Assistance téléphonique

ENOVACOM s'engage, à la demande du Requis, à détecter si l'Incident qui affecte le bon fonctionnement de la Plateforme provient d'une Anomalie ou d'une erreur de manipulation et à remédier à l'Incident afin de permettre au Requis un usage convenable de la Plateforme, si l'Incident peut se résoudre par téléphone.

ENOVACOM s'engage à recontacter le Requis dans les 48 heures ouvrables après sa demande d'assistance, telle que définies à l'article 3, sans que cet engagement ne mette à sa charge une obligation de résolution de l'Incident dans ce délai.

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PLATEFORME

Enovacom NOMADEEC REQUIS

En vigueur au 17.01.2023

Dans la mesure où l'intervention par téléphone serait restée infructueuse dans le délai indiqué ci-dessus, ENOVACOM s'engage à mettre en œuvre la procédure de maintenance corrective.

b) Maintenance corrective

Au titre des Prestations de maintenance corrective, ENOVACOM s'engage à prendre en compte les Anomalies qui affecteraient la Plateforme afin de les corriger pour permettre à la Plateforme d'être en parfait état de fonctionnement.

ENOVACOM interviendra à la demande du Requis, à distance ou sur site, à la suite des prestations d'Assistance, quand il ne pourra être remédié à l'Incident dans le délai indiqué à l'Article 5.a) ou en présence d'Anomalies Bloquantes ou Semi-Bloquantes Critiques ou Non Critiques ou Non Bloquantes.

ENOVACOM devra, dans les délais définis ci-après en tenant compte de la gravité de l'Anomalie, analyser la nature et l'origine de l'Anomalie et la résoudre ou proposer une Solution de Contournement acceptable du point de vue du Requis.

A compter de l'appel du Requis, ENOVACOM devra analyser la nature et l'origine de l'Anomalie et intervenir au plus tard dans les délais d'intervention définis ci-après :

- En cas d'Anomalie Bloquante, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au Requis dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de l'appel du Requis.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante Critique, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au Requis dans un délai maximum de trente-six (36) heures ouvrées à compter de l'appel du Requis.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante Non Critique, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au Requis dans un délai maximum de quarante-huit (48) Heures à compter de l'appel du Requis.

Ces délais ne prennent pas en compte les périodes pendant lesquelles ENOVACOM est en attente de complément d'information de la part du Requis.

c) Maintenance évolutive

Le Requis bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles de la Plateforme.

Parmi les prestations apportées à la Plateforme dans le cadre de la maintenance évolutive, sont comprises les révisions de tout ou partie de la Plateforme rendues nécessaires du fait d'un changement dans la réglementation en vigueur ou d'une évolution apportée au système d'exploitation ou d'un souhait du Requis.

ENOVACOM s'engage dans la mesure du possible à informer le Requis des nouvelles mises à jour disponibles de la Plateforme.

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PLATEFORME

Enovacom NOMADEEC REQUIS

En vigueur au 17.01.2023

Dans tous les cas, le Requis pourra bénéficier de l'assistance de ENOVACOM lors de la mise à jour des licences réalisées par ses soins.

Si le Requis effectue lui-même une mise à jour, ENOVACOM ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de son intervention. De même, ENOVACOM ne sera pas responsable si le Requis n'effectue aucune mise à jour de la Plateforme pendant toute la durée du contrat.

Le Requis s'engage à systématiquement mettre à jour la Plateforme sans délai, avec la dernière version disponible fournie dans le cadre d'une Prestation de maintenance et de support technique valide. A défaut, ENOVACOM ne pourra pas être tenue responsable de tout dommage, dysfonctionnement ou Anomalie résultant d'éventuels bugs consécutifs au défaut de mise à jour immédiate du logiciel.

Toutes nouvelles versions évolutives de la Plateforme seront facturées au Requis au tarif en vigueur en sus du prix des Prestations.

Article 6. Exclusions

D'une manière générale, les Prestations de maintenance et de support technique sont exclues dans les cas suivants :

- si le défaut provient du Requis ou de ses équipements,
- si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention effectuée sur la Plateforme ou d'un usage non autorisé par ENOVACOM,
- si le fonctionnement défectueux provient de l'usure normale du Produit, d'une mauvaise utilisation de la Plateforme par le Requis ou d'une négligence ou un défaut d'entretien ou de mise à jour de la part du Requis,
- si le Requis n'a pas procédé aux mises à jour informatiques et logicielles nécessaires à l'utilisation des Services,
- si une mise à jour n'a pas pu être effectuée pour un fait exclusivement imputable au Requis. si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure, d'une exploitation dans des conditions anormales d'utilisation ou, contraires à la destination de la Plateforme,
- en cas de transmission de données viciées ou ayant un effet sur le bon fonctionnement de la Plateforme le cas échéant,
- en cas de poursuite de l'exploitation de la Plateforme sans l'accord d'ENOVACOM consécutivement à un incident,
- en cas de refus du Requis de collaborer avec ENOVACOM dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement, ou de permettre l'accès à distance aux matériels du Requis,
- en cas d'implantation ou mises à jour de tous logiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec la Plateforme,
- en cas d'intrusion d'un tiers dans les équipements informatiques du Requis,
- en cas de changement d'hébergeur ou du système d'hébergement sans accord préalable et écrit d'ENOVACOM,
- en cas de défaut de conception de l'architecture informatique du Requis,
- en cas de dégradation de tout ou partie de la Plateforme (notamment mais non exclusivement lorsque la Plateforme est endommagée par le fait du Requis et/ou de tout tiers), en cas d'acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage,
- en cas d'absence d'application des conseils et préconisations fournis par ENOVACOM,

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PLATEFORME

Enovacom NOMADEEC REQUIS

En vigueur au 17.01.2023

- si le Requis n'a pas installé la dernière version disponible de la Plateforme,
- le cas échéant en cas de perte, vol, dégradation de la(des) clé(s) de protection fournie(s) lors de la concession de la Plateforme. Dans ce cas, le Requis pourra demander le remplacement de la(des) clés en sollicitant ENOVACOM. Toutefois, les frais relatifs au remplacement du matériel, à sa reprogrammation et à son expédition seront à la charge du Requis et feront l'objet d'une offre commerciale, d'une commande puis d'une facturation spécifique.
- en cas d'évènements climatiques exceptionnels.
- en cas de modification non autorisée de la Plateforme par le Requis ou par un tiers,
- en cas de défaillance des réseaux de communication électronique,

En outre, les Prestations de maintenance et de support technique ne comprennent pas, sans que cela soit exhaustif :

- la réparation et la récupération de fichiers ou de données,
- le paramétrage autre que le paramétrage initial,
- la mise en place d'outils d'imports de données,
- l'assistance sur les dysfonctionnements non reproductibles,
- le déplacement sur site,
- le développement de programmes informatiques spécifiques,
- les ajouts ou modifications sur les programmes existants,
- la formation du personnel du Requis à l'utilisation de la Plateforme.

Dans tous les cas d'exclusion de Maintenance prévu ci-dessus, toute intervention d'ENOVACOM fera préalablement l'objet d'un devis et sera facturée au Requis selon les conditions définies dans le devis.

Article 7. Prix

a. Prix applicables

Le prix des Prestations s'entend en euros hors taxes. Les prix sont majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

Le prix des Prestations de maintenance s'élève à un montant forfaitaire annuel défini par devis, payable, sauf disposition contraire, annuellement en début d'année. Le prix fixé s'entend pour l'exécution de la totalité des obligations découlant des présentes Conditions générales de Maintenance.

Les factures sont payables, net et sans escompte, trente (30) jours date facture.

ENOVACOM se réserve le droit de facturer le Requis, sur la base du taux horaire indiqué dans le devis, pour toute prestation accomplie suite à la communication d'une Anomalie qui se révélerait, par la suite, imputable à un équipement, à un logiciel non fourni par ENOVACOM, ou à une modification ou une utilisation non conforme de la Plateforme par le Requis et d'une manière générale pour toute prestation exclue des Prestations de maintenance et de support technique.

b. Révision tarifaire

Les prix des Prestations feront l'objet d'une révision annuelle. Les modifications de prix prendront effet un (1) mois après la notification écrite faite par ENOVACOM au Requis.

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PLATEFORME

Enovacom NOMADEEC REQUIS

En vigueur au 17.01.2023

Article 8. Durée

Le contrat de maintenance est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la souscription aux Prestations et se renouvellera par tacite reconduction par périodes successives d'un (1) an sauf dénonciation du contrat par l'une des parties dans un délai de trois (3) mois avant la date de son renouvellement. Toute année commencée est intégralement due.

Si l'une des deux Parties souhaite mettre un terme au présent contrat, elle en informera l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard six (6) mois avant la date annuelle d'échéance du contrat.

Article 9. Résiliation

Dans le cas où l'une ou l'autre des Parties contreviendrait aux dispositions des présentes CGM, la Partie plaignante pourra résilier y mettre fin automatiquement, de plein droit et sans aucune formalité, trente (30) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée sans effet sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés à la partie fautive.

La résiliation interviendra automatiquement et sans préavis, dès notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en cas de manquement grave et/ou manquement insusceptible de régularisation sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés à la partie fautive.

Quelle que soit la cause de la résiliation, la réversibilité des données issues de la Plateforme est assurée par le Requis à ses frais et sous sa seule responsabilité. Les données seront supprimées dans les trente (30) jours de la résiliation du contrat.

Article 10. Responsabilité

La responsabilité d'ENOVACOM est exclue, sans que la liste soit exhaustive dans les cas suivants :

- en cas de défaut du logiciel provenant du Requis,
- en cas d'utilisation du logiciel par une personne autre qu'une Personne habilitée et plus généralement par toute personne n'ayant pas les formations et qualifications nécessaires à son utilisation.
- en cas de vice de fonctionnement résultant d'une intervention effectuée sur le logiciel sans autorisation d'ENOVACOM,
- si le Requis n'a pas procédé aux mises à jour informatiques et logicielles nécessaires à l'utilisation des Services,
- en cas de fonctionnement défectueux du logiciel provenant d'une mauvaise utilisation par le Requis ou d'une négligence ou un défaut d'entretien de sa part,
- si le fonctionnement défectueux résulte d'une mise à jour non effectuée du logiciel imputable exclusivement au fait du Requis,
- si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure (notamment mais non exclusivement coupure du réseau de télécommunication en tout ou partie),
- en cas d'exploitation du logiciel dans des conditions anormales d'utilisation ou contraires aux procédures visées dans le document d'utilisation,
- en cas d'intrusion d'un tiers dans les équipements informatiques du Requis,

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PLATEFORME

Enovacom NOMADEEC REQUIS

En vigueur au 17.01.2023

- en cas de changement d'hébergeur ou du système d'hébergement sans accord préalable et écrit d'ENOVACOM,
- en cas de défaut de conception de l'architecture informatique du Requis,
- en cas de dégradation de tout ou parties du logiciel (notamment mais non exclusivement lorsque ce dernier est endommagé par le fait du Requis et/ou de tout tiers).

N'étant tenue à aucune responsabilité médicale, ENOVACOM n'est pas responsable des erreurs médicales commises par le Requis à partir de la Plateforme, même en cas d'Anomalie de toute nature constatée sur cette dernière.

ENOVACOM ne pourra pas être tenue responsable à l'égard du Requis des dommages indirects et/ou immatériel de quelque nature que ce soit, incluant et ce sans limitation tel que perte d'exploitation, perte de données ou toute autre perte financière, des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Requis ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive du contrat.

Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect, et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

En tout état de cause, la responsabilité totale et cumulée de la société ENOVACOM dans le cadre de l'exécution des présentes CGM ne pourra en aucun cas excéder le montant total du prix payé par le Requis à ENOVACOM au cours des douze (12) mois précédent le litige.

Article 11. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Maintenance sont soumises à la loi française, à l'exclusion de toute autre convention internationale applicable.