

# Contrat de fourniture de services d'hébergement de données de santé à caractère personnel

## Hébergement de données de santé

### L.LEVY NADLAN LTD

#### Confidentialité

Toutes les informations contenues dans ce document sont considérées comme confidentielles. L'utilisation de celles-ci en dehors du cadre de cette consultation ou la divulgation à des personnes extérieures est soumise à l'approbation préalable de la société Cloud Santé, entité du groupe Euris.

#### Rédigé par :

Cloud Santé  
116 rue de Silly  
92100 Boulogne, Paris, France

#### Pour :

L.LEVY NADLAN LTD  
Ahavatselet 21,  
Jerusalem, Israel 9515802

#### Informations

Olivier JEM – Sales Engineer  
+ 33(0) 6 59 65 81 06  
olivier.jem@euris.com

# Table des matières

|           |                                                                                               |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>PREAMBULE, DEFINITIONS ET CONTEXTE .....</b>                                               | <b>4</b>  |
| 1.1.      | PREAMBULE.....                                                                                | 4         |
| 1.2.      | DEFINITIONS.....                                                                              | 5         |
| 1.3.      | CONTEXTE ET BESOINS DE L'EDITEUR.....                                                         | 7         |
| <b>2</b>  | <b>PLATEFORME D'HEBERGEMENT DE DONNEES DE SANTE .....</b>                                     | <b>8</b>  |
| 2.1       | PLATEFORME MULTISITE ACTIF-ACTIF, PCA CLOUD SANTE – DATA CENTER TIER 3 + .....                | 8         |
| 2.2       | PLATEFORME SANTE .....                                                                        | 9         |
| <b>3</b>  | <b>INFRASTRUCTURE DE SERVICES CLOUD SANTE .....</b>                                           | <b>10</b> |
| 3.1       | HEBERGEMENT ET BANDE PASSANTE.....                                                            | 11        |
| 3.2       | SECURISATION DE LA PLATEFORME .....                                                           | 12        |
| 3.3       | INTERCONNEXION DE LA PLATEFORME .....                                                         | 12        |
| 3.4       | REPARTITION DE CHARGE.....                                                                    | 13        |
| 3.5       | STOCKAGE UNIFIE .....                                                                         | 13        |
| <b>4</b>  | <b>MEDECIN HEBERGEUR .....</b>                                                                | <b>15</b> |
| <b>5</b>  | <b>PROCEDURES ET OUTILS DE REPORTING .....</b>                                                | <b>16</b> |
| 1.1       | LES PROCEDURES ET OUTILS DE REPORTING ET DE MONITORING.....                                   | 16        |
| 1.2       | INFOGERANCE ET SUPPORT .....                                                                  | 21        |
| <b>6</b>  | <b>ENGAGEMENTS FIXES POUR LA PLATE-FORME .....</b>                                            | <b>23</b> |
| <b>7</b>  | <b>RECETTE .....</b>                                                                          | <b>24</b> |
| <b>8</b>  | <b>DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DE CLOUD SANTE.....</b>                                       | <b>25</b> |
| <b>9</b>  | <b>PLATEFORME CLIENT .....</b>                                                                | <b>28</b> |
| 9.1       | DESCRIPTION DE LA PLATEFORME.....                                                             | 28        |
| 9.1.1     | Environnement de DEV.....                                                                     | 28        |
| 9.1.2     | Proposition tarifaire .....                                                                   | 28        |
| 9.1.3     | Environnement de production : Option 1 avec 2 serveurs physiques et 2 serveurs virtuels ..... | 29        |
| 9.1.4     | Proposition tarifaire .....                                                                   | 29        |
| 9.1.5     | Environnement de production : Option 2 avec 3 serveurs virtuels.....                          | 30        |
| 9.1.6     | Proposition tarifaire .....                                                                   | 30        |
| 9.2       | INFOGERANCE.....                                                                              | 31        |
| 9.3       | NIVEAU DE RESPONSABILITE .....                                                                | 32        |
| 9.4       | SERVICES ET PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES .....                                                 | 33        |
| <b>10</b> | <b>CONDITIONS PARTICULIERES .....</b>                                                         | <b>34</b> |

## **CONTRAT DE FOURNITURE DE SERVICES D'HEBERGEMENT DE DONNEES DE SANTE A CARACTERE PERSONNEL**

### **ENTRE LES SOUSSIGNEES :**

La société Euris Health Cloud (Cloud Santé), société par actions simplifiées au capital de 61 694,40 €, Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de NANTERRE sous le n° 408 760 130, dont le siège social est 116 rue de Silly 92100 Boulogne-Billancourt, représentée par Pedro LUCAS en qualité de Président

Ci-après dénommée la « Partie » ou « Cloud Santé »

D'UNE PART

ET la société **L.LEVY NADLAN LTD**, \_\_\_\_\_, au capital de \_\_\_\_\_ immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de \_\_\_\_\_ sous le numéro 513982355, dont le siège social est situé au Ahavatselet 21, Jerusalem, Israel 9515802 représentée par \_\_\_\_\_, en qualité de Président.

CI-DESSOUS DENOMMEE : « Le Client » ou « **L.LEVY NADLAN LTD** »

**D'AUTRE PART**

CI-APRES COLLECTIVEMENT DENOMMEES LES « Parties »

# 1 PREAMBULE, DEFINITIONS et CONTEXTE

## 1.1. PREAMBULE

1. Cloud Santé est un potentiel fournisseur de L.LEVY NADLAN LTD en ce compris la fourniture d'un service d'hébergement.
2. Dans le cadre de cette activité d'hébergeur de données et d'applications à la demande, Cloud Santé fournit à ses clients un système sécurisé d'hébergement de données conforme aux exigences légales de l'article L. 1111-8 du Code de la Santé Publique et des textes réglementaires pris pour son application.
3. Cloud Santé a obtenu, le 20 décembre 2013, un agrément, délivré par le ministère de la Santé, en qualité d'hébergeur de données de santé à caractère personnel au sens des dispositions légales précitées. Cet agrément a été étendu à d'autres prestations le 14 décembre 2014 et renouvelé pour trois (3) ans le 15 mars 2018.
4. Le Client de Cloud Santé est spécialisé dans l'optique. Il a donc souhaité bénéficier de ce service d'hébergement de données de santé à caractère personnel pour son activité (« Projet »).
5. Dans ce contexte, et au regard de la qualification des données collectées et hébergées, Cloud Santé intervient auprès du Client au titre de la fourniture de services d'hébergement en tant qu'hébergeur agréé de données de santé à caractère personnel, dans les conditions de l'article L. 1111-8 du Code de la Santé Publique (CSP), du décret n° 2006 -6 du 4 janvier 2006 pris pour son application et de certaines dispositions du décret n° 2018-137 du 26 février 2018..
5. Dans ce contexte, et au regard de la qualification des données collectées et hébergées, Cloud Santé intervient auprès du Client au titre de la fourniture de services d'hébergement en tant qu'hébergeur agréé de données de santé à caractère personnel, dans les conditions de l'article L. 1111-8 du Code de la Santé Publique (CSP), du décret n° 2006 -6 du 4 janvier 2006 pris pour son application et de certaines dispositions du décret n° 2018-137 du 26 février 2018.
6. L'Application logicielle de gestion des données produites à l'occasion de l'activité du Client est une application non éditée par Cloud Santé mais par l'Editeur de Logiciel sur lequel s'appuie le Client, et dont Cloud Santé assure le seul Service d'hébergement.
7. Tout autre service fourni par Cloud Santé au Client intervient dans le cadre de contrats de services conclus de manière séparée entre Cloud Santé et le Client.
8. Dans le cadre du Projet du présent Contrat, le Client met l'Application logicielle hébergée par Cloud Santé à disposition des Clients finaux, des Utilisateurs finaux ou des patients, dont les modalités sont définies dans un contrat pour lequel Cloud Santé n'est pas partie. Le Responsable de traitement, comme défini par le Règlement général sur la protection des données n° 2016/679 (ci-après, « RGPD ») du 27 avril 2016, assure être en conformité avec la législation en vigueur relative à la protection des données et plus particulièrement à celle relative aux données de santé à caractère personnel. Dans le cadre du présent Contrat, le Client est le Responsable de traitement.
9. Cloud Santé, sur le fondement des informations dont elle dispose, communiquées par le Client, déclare être en mesure de fournir le Service d'hébergement au Client.
10. Le Service d'hébergement, objet du présent Contrat, commande une collaboration active et régulière entre le Client, qui assume la qualité de Responsable de traitement des données mis en œuvre pour les besoins du Projet, et Cloud Santé en qualité d'hébergeur de données de santé à caractère personnel.
11. A ce titre une démarche commune doit être mise en place, et l'échange permanent d'informations doit permettre d'éviter la génération d'incidents et de garantir la qualité et la conformité du Service d'hébergement en particulier au regard du cadre légal et réglementaire applicable.

12. Après une phase de négociation, les parties se sont rapprochées sur les bases établies par ce contrat.

## 1.2. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous auront pour les Parties les définitions suivantes :

**Accès** : Prestation permettant de rendre accessible dans les conditions de performances et de sécurité définies au présent Contrat les données hébergées dans le cadre du Service d'hébergement à tous les utilisateurs autorisés ;

**Anomalie** : tout défaut de fonctionnement de tout ou partie de l'infrastructure, empêchant l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités prévues, exclusivement imputable à l'infrastructure. On distingue 3 niveaux d'Anomalies :

**Anomalie bloquante** : toute Anomalie qui empêche l'utilisation d'une fonction de l'infrastructure (arrêt d'un traitement, résultat faux, traitement infini, aucun traitement) ou introduisant un risque pour les Utilisateurs finaux ou pour le Client et pour laquelle il n'existe pas une solution de contournement technique ou organisationnelle.

**Anomalie majeure** : désigne toute gêne empêchant l'utilisation de tout ou partie de l'infrastructure, conformément à sa Documentation ou une anomalie bloquante pour laquelle il existe un moyen de contournement (mode opératoire ou technique). Cette Anomalie est non-bloquante, en ce qu'elle n'empêche pas la poursuite de l'utilisation et/ou de l'exploitation de l'infrastructure.

**Anomalie mineure** : désigne toute Anomalie n'empêchant pas l'utilisation et/ou l'exploitation de l'infrastructure (ni bloquante, ni majeure), qui a pour incidence l'absence de gêne sur le mode opératoire ou les processus techniques sans recours à un moyen de contournement (une anomalie majeure avec un moyen de contournement reste majeure).

**Client final** : désigne le(s) éventuel(s) Client(s) de L.LEVY NADLAN LTD ayant recours à l'Application logicielle ou au Service d'hébergement fourni par Cloud Santé.

**Contrat** : désigne les documents contractuels suivants, par ordre de priorité décroissant:

1. le présent Contrat, incluant les Conditions Particulières
2. les Conditions générales de vente à un Client Donneur d'ordres à des Editeurs de Logiciel de services d'hébergement de données de santé à caractère personnel
3. les Annexes aux Conditions Générales de Vente dont elles sont partie intégrante :
  - Annexe 1 : Présentation du service d'hébergement
  - Annexe 2 : Politique de sécurité du système d'information
  - Annexe 3 : Plan d'assurance Qualité
  - Annexe 4 : Respect du droit des patients
  - Annexe 5 : Plan de réversibilité

**Données à caractère personnel** : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Les Données à caractère personnel peuvent inclure des Données de santé ;

**Données de santé à caractère personnel**: désigne toute information relative à la santé physique ou mentale d'une personne identifiée, directement ou indirectement, ou à la prestation de services de santé à cette personne. Les données de santé recueillies à l'occasion des activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi medico-social relèvent d'un recours obligatoire à un Hébergeur Agrée ;

**Editeur** : personne morale ci avant désignée et soussignée, qui dispose des droits définis dans le présent contrat. L'Editeur fournit le Logiciel permettant le traitement des données produites à l'occasion de son activité, données pour lesquelles Cloud Santé assure l'hébergement.

**Identifiants** : informations propre à l'utilisateur permettant la connexion au service par login et mot de passe, communiqués après inscription au service de consultation de la base de données ;

**Internet** : désigne un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant le protocole TCP/IP. La gestion d'Internet n'est soumise à aucune entité centrale et son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs, étant en conséquence précisé que Cloud Santé ne peut garantir le bon fonctionnement et la continuité d'accès à Internet ;

**Logiciel, Application ou Application logicielle** : programme appartenant à l'Editeur, non édité par Cloud Santé, et identifié par le code source, indépendamment de tout support matériel ;

Il désigne à la fois :

- une série d'instructions destinées au traitement de l'information sous forme lisible en machine, dénommée « programme »
- tous éléments s'y rapportant y compris la documentation, schémas, diagrammes logiques, listes permettant l'utilisation du Programme,
- toutes les reproductions totales ou partielles du logiciel ;

**Ordinateur client** : station de travail client qui consulte des données ou demande des services situés sur le Serveur, par exemple via le réseau internet ;

**Points de raccordement** : désigne les extrémités de la Plateforme reliées aux réseaux de télécommunication, destinées à recevoir les requêtes des Utilisateurs ;

**Prestations ou Prestations de service** : ensemble des prestations de service, en ce compris le Service d'hébergement fournis par Cloud Santé en faveur de l'Editeur;

**Plateforme** : désigne l'ensemble des équipements informatiques et/ou de télécommunications appartenant à Cloud Santé et mis en œuvre par cette dernière pour l'exploitation et l'hébergement des données et applications de l'Editeur, en ce compris les Serveurs ;

**Responsable de traitement** : est, au sens de l'article 4, 7), du RGPD, la personne physique ou morale qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. Le Client est le Responsable du traitement dans le cadre du présent Contrat ;

**Serveur** : désigne l'équipement informatique connecté au réseau Internet hébergeant l'Application fournit par le Client au responsable de traitement pour le traitement de données de santé à caractère personnel du Client dans le cadre de l'utilisation du service d'applications hébergées ;

**Service ou Service d'hébergement** : désigne le service d'hébergement fournis par Cloud Santé à le Client suivant les modalités décrites au présent Contrat et à ses annexes ;

**Site (web ou internet)** : est constitué de plusieurs pages web développées dans un format susceptible d'être affiché par les logiciels de navigation ;

**Sous-traitant** : est, au sens de l'article 4, 8), du RGPD, la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Cloud Santé est un Sous-traitant au sein du présent Contrat ;

**Support** : désigne les services d'assistance aux utilisateurs dans le cadre du service d'hébergement proposé par Cloud Santé, le support est décomposé en 3 niveaux

- niveau 1 : support des problèmes simples et dont les méthodes de résolution ont été décrites, assistance à distance par un technicien
- niveau 2 : support des problèmes simples à récurrence faibles qui peuvent être résolu par l'intervention à distance d'un technicien

- niveau 3 : niveau de support maximum pour les problèmes nécessitant une investigation et/ou l'intervention d'un technicien spécialisé

**Utilisateurs finaux :** désigne les utilisateurs salariés ou désignés par le Client bénéficiant du Service d'hébergement.

### **1.3. CONTEXTE et BESOINS DU CLIENT**

Suite à différents échanges avec Cloud Santé, L.LEVY NADLAN LTD a demandé une proposition commerciale pour son projet.

Pour répondre parfaitement au besoin de L.LEVY NADLAN LTD, Cloud Santé propose deux plateformes évolutives que vous trouverez décrites et chiffrée aux chapitres 9.

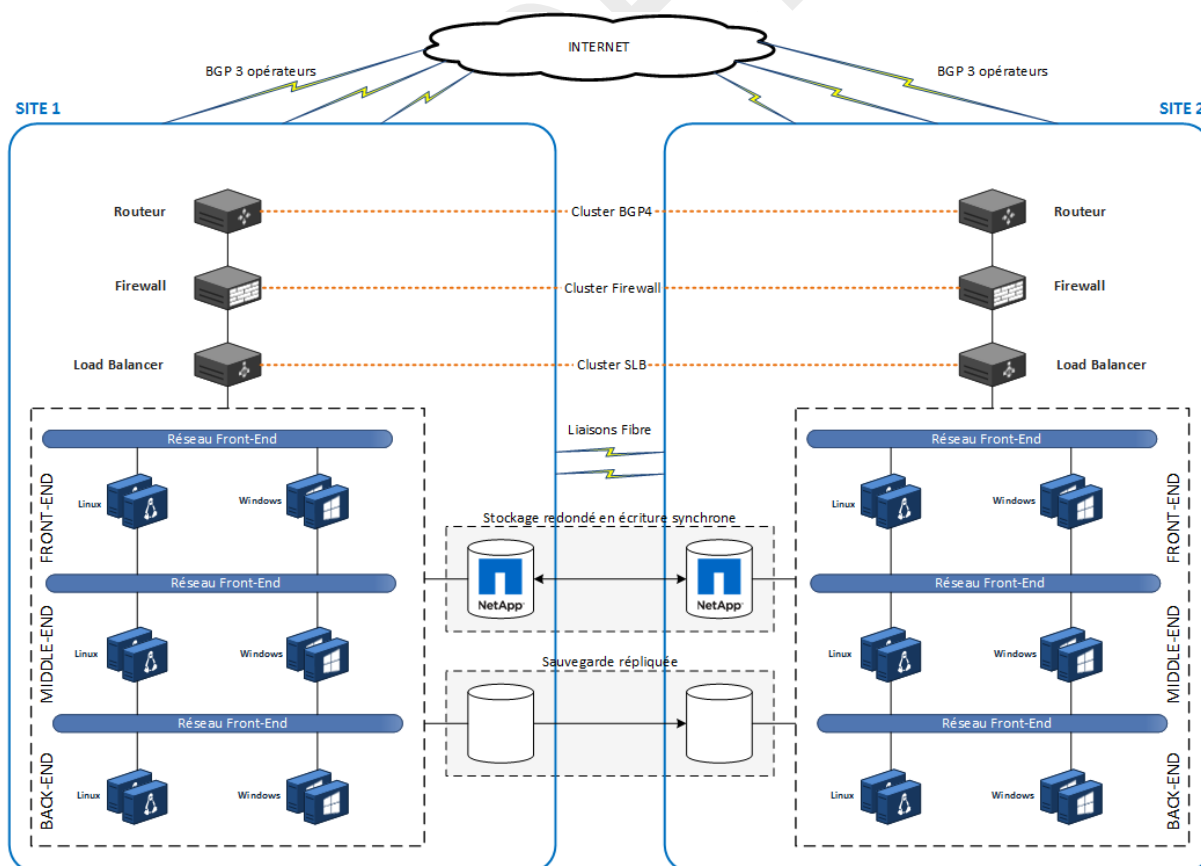
CONFIDENTIEL

## 2 Plateforme d'hébergement de données de santé

### 2.1 Plateforme Multisite Actif-Actif, PCA Cloud Santé – Data Center Tier 3 +

Nous mettons à votre disposition une plateforme de très haute disponibilité :

- Architecture répartie sur 2 sites distincts, sécurisés et redondés.
- PCA Actif-Actif : les 2 sites sont identiques et fonctionnent simultanément en répartition de charge et tolérances de panne.
- Stockage sécurisé et répliqué en mode synchrone sur les 2 sites.
- Liaisons de niveau 2, redondées, de 10Gbit/s opérées en propre par Cloud Santé, sur 18 fibres redondées qui relient les deux Datacenters afin de faire transiter les données à très haut débit sur deux chemins optiques distincts.
- Plateforme dernière génération (2013): équipements réseau, firewalls, load balancers, serveurs, stockage (NAS/SAN) & virtualisation.
- Transit multi-homé, présent sur chaque site, et mise en place de peerings directs.
- Accès clients sécurisé: cryptage SSL, VPN, LS.
- Bande passante dédiée jusqu'à 1 Gbit/s.
- Modèle économique : achat, location ou PaaS.



L'ensemble de la plate-forme est réparti sur 2 sites. La production est distribuée sur l'ensemble des deux sites. Contrairement à un plan de reprise d'activité qui implique une coupure de l'activité avant

une reprise de secours, le plan de continuité d'activité permet de garantir le fonctionnement sans interruption de la production en cas de défaillance sur l'un des sites.

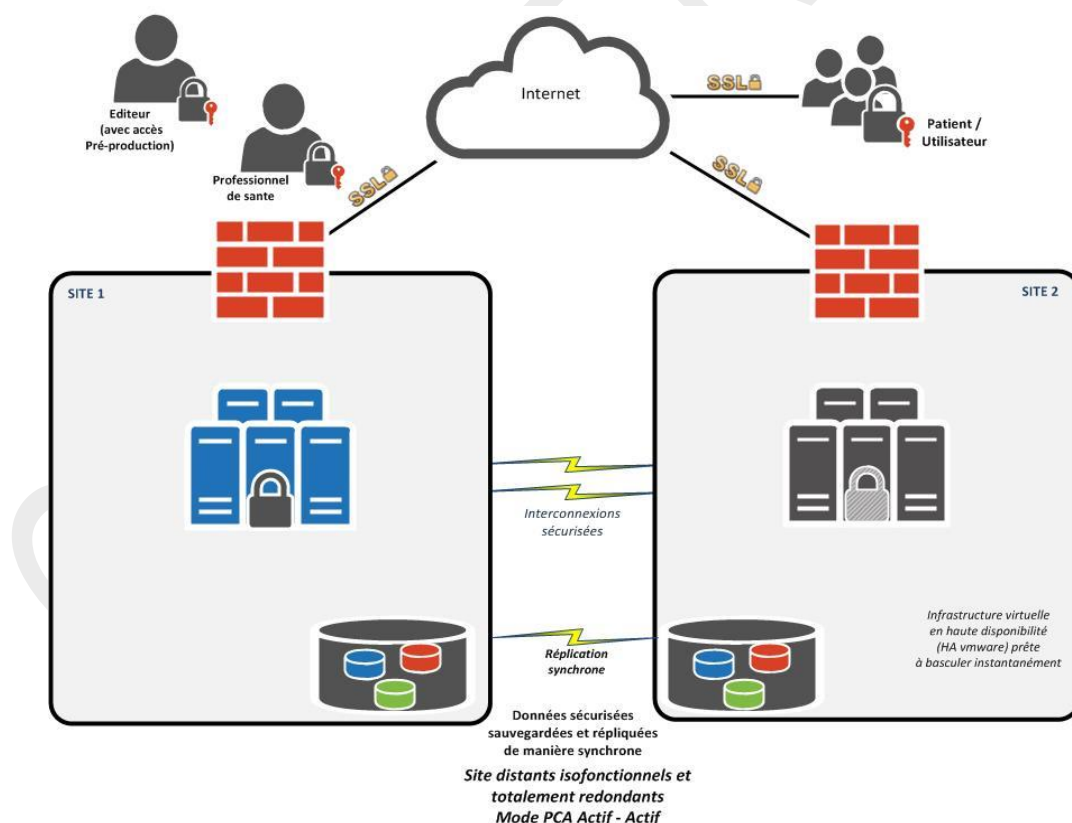
Cette infrastructure permet, si un équipement est défaillant, un ensemble d'équipements ou un site entier n'est plus accessible (problème réseau, d'énergie, de climatisation, incendie, vol, etc.) de poursuivre la production sans interruption sur le site distant.

## 2.2 Plateforme Santé

Le service d'hébergement de données de santé Cloud Santé, c'est :

- Un niveau de sécurité très élevé.
- L'hébergement PCA multisite entièrement redondé dans nos deux centres serveur
- Centres de serveur de niveau Tier 3+, certifié ISO 27001
  - Cloud Santé - PA2
  - Cloud Santé - PA3
- L'infogérance Système et réseaux de la plateforme d'hébergement
- Un service de support disponible en 24/7
- Un accompagnement pour la mise en conformité des solutions de nos clients avec les dispositions de l'agrément pour l'hébergement de données de santé.
- Un dispositif de sauvegarde et d'archivage des données conforme aux dispositions légales en vigueur.

**Schéma de l'hébergement de Santé agréé**



### 3 Infrastructure de Services Cloud Santé

L'ensemble des plates-formes confiées à Cloud Santé sont situées sur l'infrastructure de services de Cloud Santé selon les exigences de sécurité et d'isolement désirée. Les équipements constituant cette infrastructure de services sont répartis au sein des datacenters Cloud Santé.

Depuis 1996 Cloud Santé conçoit et optimise des infrastructures pour répondre de manière industrielle à une demande croissante d'apport de services « à la demande », de robustesse et de disponibilité des plateformes de nos clients. Cette plateforme ultramoderne a été livrée en 2013.

Afin de proposer une gamme de service à la demande avec une continuité de service maximale, Cloud Santé a construit et administre en propre une infrastructure de service offrant un niveau de disponibilité optimal.

Les services mutualisés disponibles à la demande sont :

- Mise à disposition de l'Infrastructure des Datacenter
  - o Baies d'hébergements
  - o Energie Electrique & refroidissement
  - o Sécurité physique des matériels
- Mise à disposition des équipements :
  - o Réseaux : routage backbone et interconnexion Juniper
  - o Sécurité : Firewall Juniper
  - o Répartition de charge A10
- Mise à disposition des services :
  - o Sécurité logique
  - o Monitoring Réseau
  - o Accounting
  - o Sauvegardes
  - o Archivage
  - o Gestion d'incident (tickets)
- Tests et validation
- Recette de l'infrastructure

Pour répondre aux exigences de l'agrément pour l'hébergement de données de santé, Cloud Santé propose une infrastructure d'hébergement répondant aux critères de sécurité, confidentialité, disponibilité et d'auditabilité du décret 2006-6 du 4 janvier 2006.

L'ensemble des équipements réseau, des équipements serveur et des équipements de stockage est la propriété et est maintenu par Cloud Santé.

L'infogérance système et sécurité est elle aussi assurée par les équipes de Cloud Santé.

## 3.1 Hébergement et bande passante

Les centres d'hébergement proposés par Cloud Santé sont des centres d'hébergement ISO 27 001 « haute sécurité », répartis dans les datacenters de Cloud Santé suivants :

- PA2 – Saint Denis
- PA3 – Saint Denis

La plate-forme bénéficiera d'une bande passante Internet dédiée multihomée (plusieurs opérateurs gérés en redondance).

### Redondance

L'infrastructure de services mise en place par Cloud Santé est entièrement redondée pour l'hébergement des applications de ses clients.

Tout élément composant l'architecture réseau et système hébergé par Cloud Santé est au moins doublé en mode Actif- Actif ou Actif- Passif, assurant une continuité de service même en cas de panne de l'un des composants.

### Redondance des routeurs

Les routeurs d'entrée du réseau sont doublés pour sécuriser le trafic internet et disposent chacun d'une ou de plusieurs liaisons directes avec de grands opérateurs réseaux de type Tier-1. Les routeurs établissent des sessions BGP4 pour permettre le trafic internet depuis et vers les plates-formes hébergées. Les principaux opérateurs de transit sont présents sur chacun des Datacenters de Cloud Santé.

### Redondance des pare-feux

Le trafic est routé vers un cluster de pare-feux fonctionnant en mode double actif – passif croisé: si le pare-feu nominal devient injoignable, le pare-feu de secours prend alors le relais automatiquement, sans perdre la configuration ni les sessions en cours.

### Redondance des SLB (server load balancing)

Le cluster de pare-feux redirige le flux entrant vers des équipements de partage de charge serveur (SLB). Ce cluster de SLB est configuré en double actif – passif croisé.

### Redondance de la commutation

L'infrastructure est supportée par une architecture de commutation Ethernet totalement redondée via des raccordements multiples sur un ensemble de switches interconnectés en chassis virtuel (Bande passante du fond de panier de 128 Gbit/s

### Redondance des serveurs

La redondance des serveurs est fonction du périmètre de la plateforme cliente. Une redondance des serveurs sur chacun des sites permet d'assurer la continuité de service en cas de défaillance sur l'un des sites. Dans le cas de la présente plateforme, les serveurs sont redondés en mode High Availability de VMWare.

### Redondance du stockage

L'infrastructure de stockage de Cloud Santé est opérée sur la technologie MetroCluster NetApp et est gérée en propre par les équipes techniques de Cloud Santé pour garantir à ses clients une disponibilité optimale de ses données.

Le MetroCluster permet la copie synchrone en Y des données et leur redondance sur chacun des sites.

## 3.2 Sécurisation de la plateforme

*La politique de sécurité définie par Cloud Santé pour l'hébergement de données de santé à caractères personnelles est conforme aux dispositions prévues par le décret 2006-6 du 4 janvier 2006.*

### Sécurisation physique :

Les Datacenters utilisés par Cloud Santé présentent un niveau de sécurisation de dernière génération.

Les personnes ayant un accès physique aux serveurs hébergés sont exclusivement les membres nommés de l'équipe technique de Cloud Santé.

Cloud Santé dispose de son propre accès dédié à l'ensemble de ses infrastructures. Il est ainsi possible, pour les équipes, de piloter l'ensemble des plateformes à distances.

L'hébergement physique de l'infrastructure est assuré dans deux datacenters de niveau Tier 3+, certifié ISO 27001 sur la sécurité des SI. L'ensemble du service d'hébergement est totalement redondé (alimentations électriques, onduleurs, groupes froid, adductions opérateurs, chemins optiques, etc.). De plus, l'ensemble de l'infrastructure est hébergée sur deux sites distincts ayant chacun leur infrastructure propre (y compris les PC sécurité).

### Sécurisation logique :

Tous les flux passent par le cluster de firewall central de Cloud Santé dont les règles sont définies de manière à ne laisser passer que le trafic nécessaire. Celui-ci inspecte l'ensemble du trafic généré par les plate-formes. Chaque plate-forme cliente est isolée des autres assurant une sécurité des informations.

Les interrogations de site, lorsqu'elles sont traitées par les serveurs web, génèrent des requêtes de ces derniers vers des bases de données. Les flux allant des frontaux web vers les bases de données transitent à nouveau par les pare-feux, avant d'interroger la base de données ou le cluster de bases de données.

## 3.3 Interconnexion de la plateforme

En sa qualité de Fournisseur d'Accès Internet (AS 12362), Cloud Santé a la capacité de mettre en place des interconnexions d'opérateurs pour relier la plate-forme à l'ensemble des tiers validés par le client.

Notre offre de connectivité permet de bénéficier d'un service intégral, tout compris et avec un seul interlocuteur garant du bon fonctionnement du service et des tiers en intervention. Le déploiement est coordonné par un chef de projet dédié qui s'assure du déploiement du service, de la recette et du bon fonctionnement du service ou de son rétablissement selon des délais d'engagement (GTR/GTI).

Nos offres sont les suivantes :

- **Accès sécurisé par chiffrement :**
  - o Accès Internet via certificat SSL (HTTPS, FTPS, etc.)
- **Accès sécurisé via Réseau privé virtuel :**
  - o Solution d'interconnexion VPN avec chiffrement des données transitant via Internet (VPN-IP)
  - o SFTP (protocole de FTP encapsulé dans un tunnel SSH)
- **Accès via Réseau MPLS :**
  - o Selon l'opérateur du réseau MPLS du client.
- **Accès point à point dédié à débit garanti :**
  - o Liaison louées (LL) : ce type d'accès, conseillé dans l'interconnexion des systèmes d'information d'entreprises, permet de bénéficier d'un lien opérateur dédié et sécurisé

et à débit garanti. Le débit proposé pour ces liaisons peut aller de 2Mbit/s à 100Mbit/s en technologie SDSL ou fibre optique.

### 3.4 Répartition de charge

Un équipement de répartition de charge redondé permet aux requêtes des clients d'être réparties de manière configurable sur l'ensemble des serveurs de sa plate-forme.

Cet équipement, est capable de détecter les défaillances des serveurs placés en répartition et les désactiver automatiquement le temps de la panne. Les requêtes sont alors réparties sur les serveurs restants.

Un mécanisme intégré au répartiteur de charge permet d'associer de manière dynamique un utilisateur à un unique serveur frontal. De cette manière, nous assurons un suivi de sessions pour les sites utilisant cette fonctionnalité.

### 3.5 Stockage unifié

Cloud Santé peut proposer la mise à disposition au sein de ses baies de stockage des volumes de stockage dédiés et sécurisés pouvant être partagés par les différents serveurs de la plate-forme cliente de type NAS (*Network Attached Storage*) ou de type SAN (*Storage Area Network*)

Le volume utilisé (NAS ou SAN) pourra être évolutif en fonction du volume de données croissantes et des besoins de stockage. Le volume de stockage pourra également, de manière optionnelle, être scindé en plusieurs « disques » indépendants (exemples : base de donnée, mail...).

Des baies de stockage intelligentes permettant de sécuriser le stockage des données critiques (bases de données) sont également disponibles à la demande (au Go) dans l'infrastructure de services. Ces baies assurent une sécurité optimale de stockage des données grâce à un système de RAID 4+1 (2 disques de parités en mode miroir pour N disques de données).

D'autre part, les deux baies travaillant en mode Actif-Actif sont capable de reprendre l'ensemble de l'activité en cas de panne de l'une d'entre elle.

#### Espace de stockage

Dans le cadre de la plate-forme d'hébergement de données de santé, les données des serveurs de bases de données seront stockées en SAN sur l'espace de stockage unifié de l'infrastructure de stockage mise à disposition par Cloud Santé.

L'infrastructure de stockage de Cloud Santé utilise la technologie MetroCluster de NetApp et permet de copier de manière synchrone les données sur les 2 sites distants. L'infrastructure de stockage est opérée en propre par les équipes techniques de Cloud Santé pour garantir à ses clients une disponibilité optimale de ses données.

#### Procédure de sauvegarde

Afin d'assurer le maintien en condition opérationnelle du système en cas d'incident sur les données, Neplus propose une sauvegarde sur sa propre infrastructure matérielle et logicielle administrée et supervisée 24x24 et 7j/7 en propre par les équipes de Cloud Santé. Le tableau ci-dessous définit un plan de sauvegarde conforme aux dispositions de l'agrément pour l'hébergement de données de santé.

| Type de données                 | Principe de sauvegarde | Durée de conservation | Granularité                                                                       | Fréquence des tests de restauration |
|---------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Données applicatives            | Incrémentale           | 1 mois                | 1 inc./jour pendant 7j<br>1 full/sem. Pendant 1 mois                              | 1 / an                              |
| Données de santé                | Totale                 | 1 an                  | 1 inc./jour pendant 15j<br>1 full/sem. pendant 3 mois<br>1 full/mois pendant 1 an | 1 / 2 mois                          |
| Serveurs                        | Totale                 | 1 mois                | 1 inc./jour pendant 1 mois                                                        | 1 / an                              |
| Postes de travail               | Incrémentale           | 1 an                  | 1 inc./jour pendant 7j<br>1 full/sem. pendant 1 mois                              | 1/ an                               |
| Configuration équipement réseau | Incrémentale           | 1 an                  | 1 inc./heure pendant 1 an                                                         | 1 / an                              |
| Configuration stockage          | Incrémentale           | 1 mois                | 1 inc./jour pendant 7j<br>1 full/sem. pendant 1 mois                              | 1 / an                              |
| Journaux                        | Incrémentale           | 1 mois                | 1 inc./jour pendant 7j<br>1 full/sem. pendant 1 mois                              | 1 / an                              |

Les sauvegardes sont effectuées de manière automatique, les sauvegardes sont conservées sur des disques durs pendant toute la durée définie dans le tableau des sauvegardes.

Le principe retenu pour la sauvegarde de données résultant de l'ajout d'éventuelles nouvelles applications sur la plate-forme, est l'allocation de volume d'espace de sauvegarde complémentaire sur l'infrastructure de sauvegarde de Cloud Santé.

## 4 Médecin hébergeur

Dans le cadre de l'hébergement de données de santé à caractère personnel, Cloud Santé dispose d'un contrat le liant à un médecin dit « médecin hébergeur ».

Le médecin hébergeur est le garant de la confidentialité des données et du respect du secret médical. Il est le seul collaborateur de Cloud Santé à disposer d'un accès aux données de santé hébergé lorsque la situation le nécessite.

Le médecin hébergeur effectue chaque année une analyse de l'exploitation d'hébergement de données de santé de Cloud Santé. Ce rapport doit permettre de valider le respect des conditions de l'agrément, il contient le cas échéant les actions correctives qui doivent être entreprises pour garantir la maîtrise du processus d'hébergement de données de santé.

## 5 Procédures et outils de reporting

### 1.1 Les procédures et outils de reporting et de monitoring

Les tâches comprises dans la supervision et l'infogérance sont :

#### **Supervision Réseau Cloud Santé (24 x 7) :**

- La supervision standard :
  - Réseau (réseau Cloud Santé et réseau client)
    - Matériel (serveur(s) client)
    - Système d'exploitation (serveur(s) client)

Une concertation préalable avec le client devra avoir lieu pour réaliser les interventions.

Les prestations pouvant faire l'objet d'une prestation optionnelle complémentaire sont :

- l'infogérance applicative
- les ajouts ou l'upgrade d'applicatifs
- les upgrades matériels et modification de la plate-forme
- le support aux utilisateurs

Cloud Santé met à disposition de ses clients un portail extranet regroupant les différentes interfaces de monitoring et supervision des systèmes et du réseau. Ce portail regroupe plusieurs outils reconnus du monitoring et de la supervision pour donner une vision d'ensemble au client de sa plate-forme. Ils sont disponibles 24/24 et 7/7.

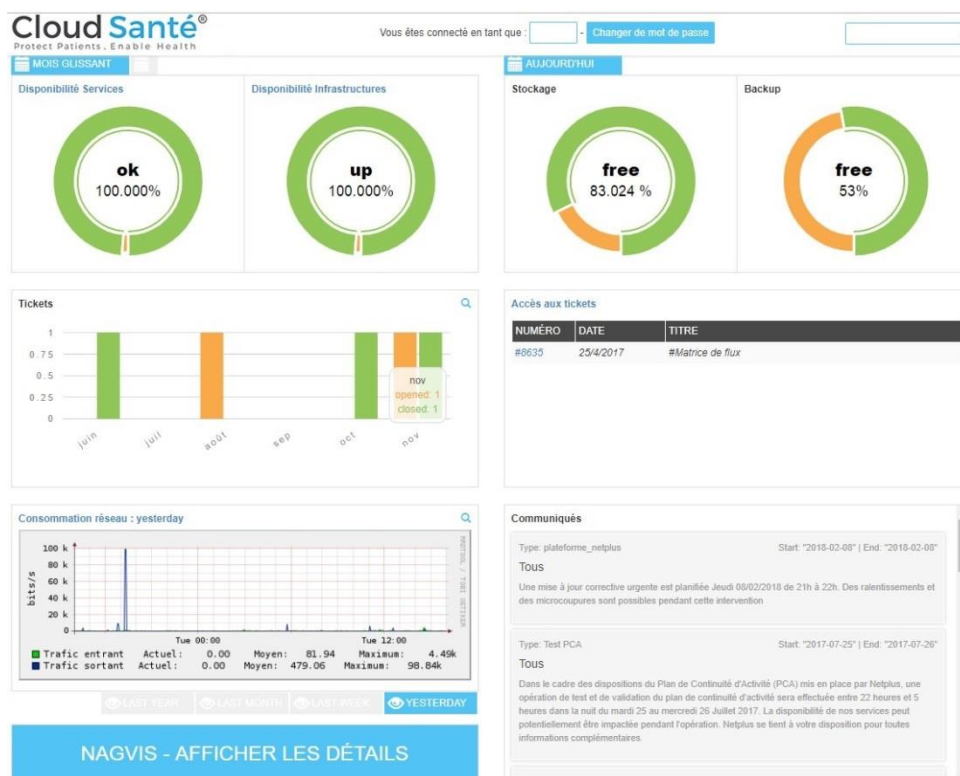
L'ensemble de ces services (système, réseau, applicatif) est supervisés par un système interne et une sonde externe, afin d'alerter l'équipe d'infogérance au moindre comportement anormal. Toutes les données sont représentées graphiquement à des fins d'analyse.

Quatre outils principaux sont notamment mis à disposition du client et sont présentés ci-après.

Ces outils permettent :

- la gestion système
- la supervision de la plate-forme
- la supervision et la gestion matérielle
- la supervision et la gestion système
- le suivi des indicateurs de disponibilités

## Portail Cloud Santé : Outil de contrôle de supervision temps réel -Dashboard Client-



Il permet de connaître l'état des serveurs et de remonter toute anomalie (indisponibilité, chute significative de performance, congestion du réseau, ..) sur l'interface web ou encore par mail ou même par SMS.

Tous les serveurs sont testés de manière régulière pour détecter les pannes éventuelles. Les éléments testés en premier niveau sont : le CPU, la RAM, les disques et la connectivité réseau. En niveau 2, nous testons le fonctionnement des applicatifs hébergés sur les serveurs.

Disponibilité Services - Détails

**Current Network Status**  
 Last Updated: Mon Apr 18 17:52:19 CEST 2018  
 Updated every 150 seconds  
 Nagios® Core™ 3.2.0 - www.nagios.org  
 Logged in as

**Host Status Totals**

| Up | Down | Unreachable | Pending |
|----|------|-------------|---------|
| 8  | 0    | 0           | 0       |

**Service Status Totals**

| OK | Warning | Unknown | Critical | Pending |
|----|---------|---------|----------|---------|
| 28 | 0       | 0       | 0        | 0       |

**Service Status Details For Host Group**

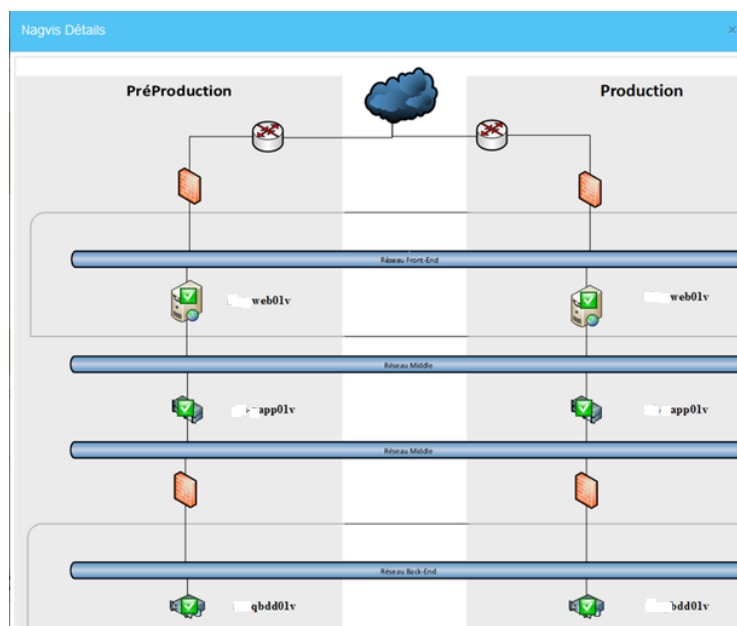
| Host                | Service              | Status | Last Check          | Duration        | Attempt | Status Information                                                                                                      |
|---------------------|----------------------|--------|---------------------|-----------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| airliquide_pre_url  | SSL nhs.uk health.es | OK     | 18-04-2018 03:47:15 | 150d 5h 24m 55s | 1/2     | m=0x, d=21, h=15, m=24, s=00, y=2020, z=GMT                                                                             |
|                     | https://h...h.es     | OK     | 18-04-2018 17:51:07 | 26d 7h 50m 25s  | 1/2     | HTTP OK: HTTP/1.1 200 OK - 2585 bytes in 1.124 seconds                                                                  |
| airliquide_prod_url | SSL / i...com        | OK     | 18-04-2018 03:51:40 | 147d 5h 45m 16s | 1/2     | m=0x, d=19, h=23, m=59, s=59, y=2016, z=GMT                                                                             |
|                     | https://i...         | OK     | 18-04-2018 17:51:47 | 35d 4h 37m 30s  | 1/2     | HTTP OK: HTTP/1.1 200 OK - 2585 bytes in 0.137 seconds                                                                  |
| als-papp01v         | Partitions           | OK     | 18-04-2018 16:11:54 | 238d 0h 50m 35s | 1/2     | DISK OK - free space: / 24687 MB (89% inode=99%); /boot 345 MB (74% inode=99%);                                         |
|                     | RAM                  | OK     | 18-04-2018 17:51:50 | 82d 17h 34m 30s | 1/2     | OK: Memory Usage: 25% (944/3832MB) / Swap Usage: 0% (0/511MB)                                                           |
|                     | Serveur Tomcat       | OK     | 18-04-2018 17:48:37 | 35d 5h 11m 58s  | 1/2     | PROCS OK: 1 process with command name 'java', UID = 0 (root)                                                            |
|                     | load                 | OK     | 18-04-2018 17:48:37 | 82d 17h 34m 34s | 1/2     | OK - load average: 0.00, 0.00, 0.00                                                                                     |
| als-pbdd01v         | MySQL                | OK     | 18-04-2018 17:47:37 | 0d 8h 4m 47s    | 1/2     | OK - 0.00 seconds to connect as supervision                                                                             |
|                     | Partitions           | OK     | 18-04-2018 15:59:43 | 238d 1h 24m 28s | 1/2     | DISK OK - free space: / 10653 MB (80% inode=92%); /boot 345 MB (74% inode=99%); /var/lib/mysql 9375 MB (99% inode=99%); |
|                     | RAM                  | OK     | 18-04-2018 17:49:44 | 82d 17h 11m 27s | 1/2     | OK: Memory Usage: 5% (309/3832MB) / Swap Usage: 0% (0/511MB)                                                            |
|                     | load                 | OK     | 18-04-2018 17:48:44 | 82d 17h 11m 33s | 1/2     | OK - load average: 0.00, 0.00, 0.00                                                                                     |
| als-pweb01v         | Apache Status PROD   | OK     | 18-04-2018 17:49:16 | 82d 17h 34m 28s | 1/4     | APACHE OK - 0.999 sec. response time, BusyIdle 1/9; open 240/250; ReqPerSec 0.0, BytesPerReq 5705, BytesPerSec 133      |
|                     | Partitions           | OK     | 18-04-2018 15:52:01 | 237d 6h 27m 15s | 1/2     | DISK OK - free space: / 6025 MB (71% inode=85%); /boot 345 MB (74% inode=99%);                                          |
|                     | RAM                  | OK     | 18-04-2018 17:51:50 | 82d 17h 34m 31s | 1/2     | OK: Memory Usage: 5% (177/3832MB) / Swap Usage: 0% (0/511MB)                                                            |

Enfin, en niveau 3, nous pouvons créer des scénarios personnalisés de supervision selon le fonctionnement de l'application hébergés.

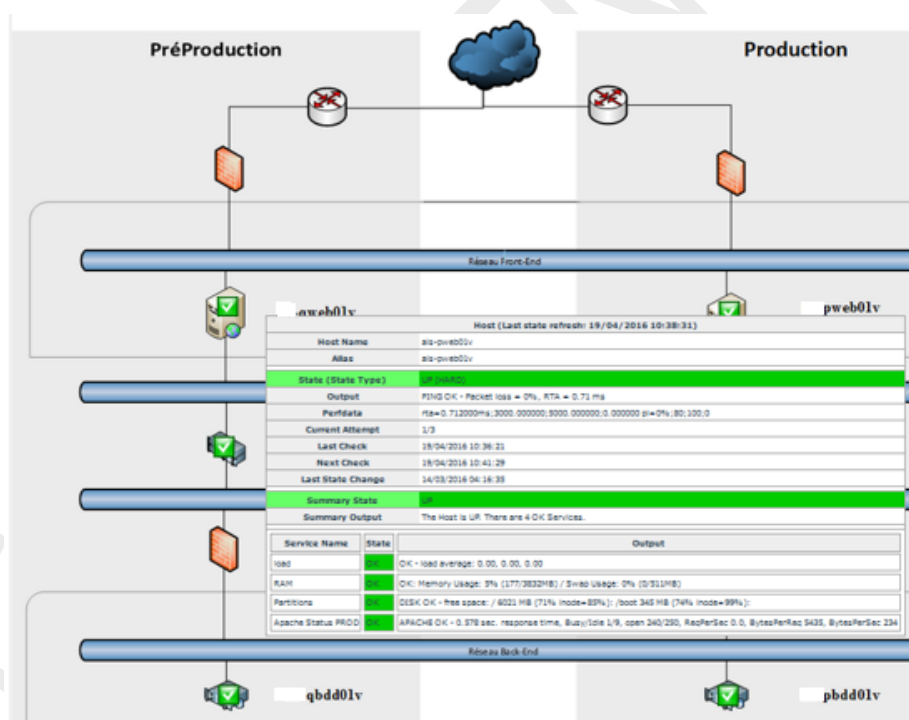
Notre outil de supervision permet également d'avoir accès au monitoring.

### Restitution graphique

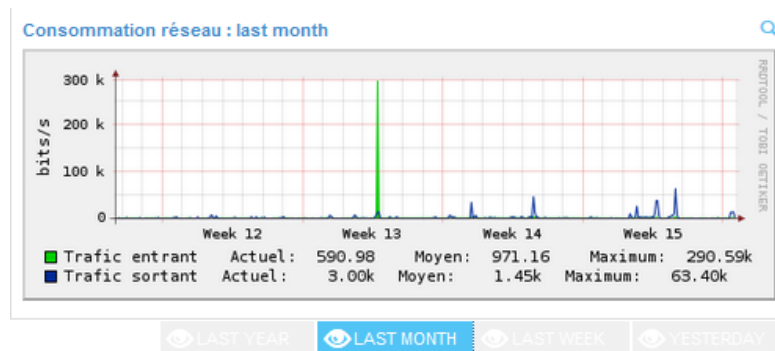
NAGVIS - AFFICHER LES DÉTAILS



Il permet d'obtenir des graphiques en temps réel de l'utilisation du réseau par les serveurs .



## Gestion de la charge réseau



L'outil permet d'afficher sous forme de graphique l'utilisation de la bande passante Internet de la plate-forme du client. Il se base sur les informations Netflow remontées par les routeurs du cœur de réseau de Cloud Santé afin d'utiliser des données fiables sur le trafic envoyé et reçu vers et depuis l'extérieur.

## Outil de gestion de tickets d'incidents

### -Support Technique-



L'outil de gestion de ticket permet d'avoir une vision synthétique du traitement des tickets. Cet outil permet au client de communiquer directement avec le support technique de Cloud Santé.

cloud santé  
Clients Cloud Santé

Recherche

Accès aux tickets

| Projet | Ticket                | Statut | Priorité | % réalisé | Sujet                                                                                                        | Assigné à | Début      | Echéance         | Mis-à-jour | Temps passé | Privée |
|--------|-----------------------|--------|----------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|------------------|------------|-------------|--------|
| 1024   | Demande d'information | validé | Normal   |           | Mise à jour du schéma de la base de donnée                                                                   |           | 26/11/2018 | 27/11/2018 14:30 | 0.00       | Non         |        |
| 945    | Demande d'information | validé | Normal   |           | [Migration SLB] Projet                                                                                       |           | 06/11/2018 | 13/11/2018 15:07 | 0.00       | Non         |        |
| 940    | Demande d'information | validé | Normal   |           | [Migration SLB] projet                                                                                       |           | 05/11/2018 | 06/11/2018 09:40 | 1.00       | Non         |        |
| 916    | Demande d'information | validé | Normal   |           | Sonde vm applicative                                                                                         |           | 31/10/2018 | 02/11/2018 10:34 | 0.25       | Non         |        |
| 864    | Demande d'information | validé | Normal   |           | Notification de mise à jour des services accounts et api-gateway sur le serveur front pour la release v2.2.4 |           | 23/10/2018 | 29/10/2018 11:12 | 0.25       | Non         |        |
| 804    | Demande d'information | validé | Normal   |           | Notification de mise à jour des services accounts et api-gateway sur le serveur front pour la release v2.2.3 |           | 09/10/2018 | 10/10/2018 17:35 | 0.00       | Non         |        |
| 707    | Demande d'information | validé | Normal   |           | Notification de mise à jour des services accounts et api-gateway sur le serveur front pour la release v2.2.2 |           | 16/09/2018 | 19/09/2018 16:04 | 0.00       | Non         |        |
| 683    | Demande d'information | validé | Normal   |           |                                                                                                              |           | 11/09/2018 | 14/09/2018 10:48 | 0.00       | Non         |        |
| 658    | Demande d'information | validé | Normal   |           | Notification de mise à jour des services accounts et api-gateway sur le serveur front pour la release v2.2.1 |           | 03/09/2018 | 04/09/2018 10:03 | 0.00       | Non         |        |
| 646    | Demande d'information | validé | Normal   |           | Notification de mise à jour des services accounts et api-gateway sur le serveur front pour la release v2.2.0 |           | 01/09/2018 | 04/09/2018 10:04 | 0.00       | Non         |        |
| 367    | Demande d'information | validé | Normal   |           | Mise en conformité HDS                                                                                       |           | 07/05/2018 | 03/07/2018 11:37 | 25.00      | Non         |        |
| 204    | Demande d'information | validé | Normal   |           | Validation de la plateforme de production                                                                    |           | 23/02/2018 | 13/06/2018 10:22 | 25.00      | Non         |        |

Il permet de suivre les incidents, les mises à jour du support logiciel, l'évolution des versions et la scalabilité

## 1.2 Infogérance et Support

### Infogérance

Dans le cadre du présent projet, les tâches comprises dans l'infogérance sont celles relative à la supervision et la remise en fonctionnement selon les GTI/GTR contractuelles :

- de l'infrastructure Cloud Santé
- de la plate-forme matérielle du client
- des systèmes (OS) des serveurs

Les tâches exclues sont (hors prestation spécifiques, à la demande et sur devis) :

- l'infogérance applicative (supervision et remise en fonctionnement)
- l'ajout ou l'upgrade d'applicatifs
- les upgrades matériels et modification de la plate-forme
- le support aux utilisateurs

### Support

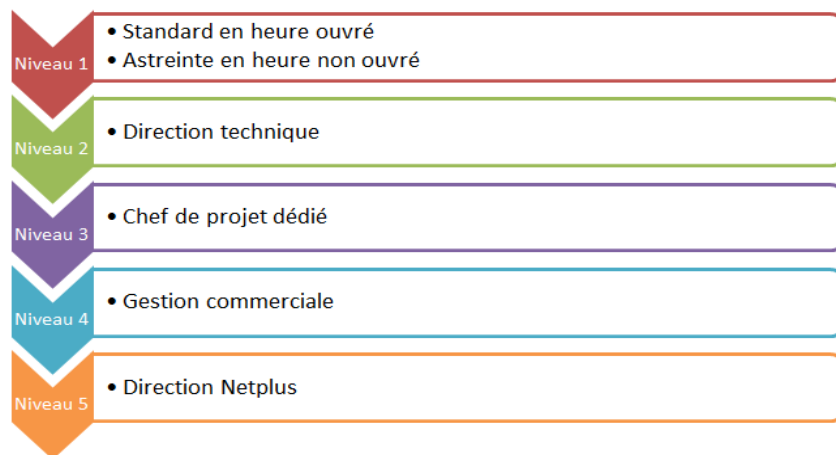
Dans le cadre du contrat d'hébergement, Cloud Santé assurera le support au client avec un interlocuteur unique désigné de part et d'autre.

La demande d'assistance pourra s'effectuer par l'ouverture d'un ticket ou par un appel téléphonique. Dans les deux cas le temps de prise en compte de l'incident est inférieur à 30 minutes pendant les heures travaillées (9h-18h du lundi au vendredi).

Cloud Santé propose, en option supplémentaire au service de support standard, un service d'astreinte sur 2 niveaux selon la criticité de la disponibilité de vos applications, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

| Support Cloud Santé |                                                                 |                                                 |                                                                                                      |                                       |                                                                        |                                        |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Niveau de service   | Support standard                                                |                                                 | Support astreinte niveau 1                                                                           |                                       | Support astreinte niveau 2                                             |                                        |
| Période             | Du lundi au Vendredi<br>(de 9h à 18h)                           |                                                 | Du lundi au Vendredi<br>(de 18h à 22h)                                                               |                                       | Du lundi au Vendredi<br>(de 22h à 9h)<br>Du Vendredi 22h00 au Lundi 9h |                                        |
| Type                | Ouverture de ticket sur la plate-forme de supervision du client |                                                 | Appel sur le numéro d'astreinte<br>+<br>Ouverture de ticket sur la plate-forme de supervision client |                                       |                                                                        |                                        |
| Type de contrat     | Contrat Cloud Santé standard                                    |                                                 | <u>Contrat Cloud Santé complémentaire</u><br>50€ par mois/serveur                                    |                                       |                                                                        |                                        |
| Coût par ticket     | Cadre contractuel                                               | Hors cadre                                      | Cadre contractuel                                                                                    | Hors cadre                            | Cadre contractuel                                                      | Hors cadre                             |
|                     | Inclus                                                          | tarif Cloud Santé<br>facturation au temps passé | Inclus                                                                                               | Tarif Cloud Santé + 50%<br>minimum 1h | Inclus                                                                 | Tarif Cloud Santé + 100%<br>minimum 1h |

### Procédure d'escalade en cas d'incident



CONFIDENTIEL

## 6 Engagements fixés pour la plate-forme

Cloud Santé s'engage, dans le cadre du périmètre défini à :

- Assurer une disponibilité 24h/24, 7j/7 avec une disponibilité à 99,9% pour la plateforme.
  - **Hébergement**
  - **Accès WAN**
  - **Raccordement SSL**
  - **Puissance matérielle**
  - **Puissance logicielle**
  - **Stockage**
  - **Supervision et intervention**
  - **Sauvegarde**

Les plates-formes hébergées par Cloud Santé sont accessibles 24h/24 7j/7, sous réserve des opérations de maintenance et des cas de force majeure.

Du fait de l'utilisation de ses outils et de ses contrats avec ses fournisseurs d'infrastructures, Cloud Santé est capable de garantir les temps de rétablissements suivants en cas de défaillance technique de ses infrastructures :

| → en 8 x 5,<br>soit 9h00 ->18h00 du lundi au vendredi | → hors 8 x 5,<br>soit 18h00 -> 9h00 et les week-ends |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| GTR 4h sur le réseau                                  | GTR 8h sur le réseau                                 |
| GTR 4h sur le firewall                                | GTR 8h sur le firewall                               |
| GTR 4h sur les serveurs                               | GTR 8h sur les serveurs                              |

## 7 Recette

La recette de la plate-forme et de la prestation Cloud Santé pourra être prononcée de 3 façons:

**1<sup>er</sup> cas : Recette formelle :** le client signe le procès-verbal de recette de la prestation.

**2<sup>ème</sup> cas : Recette par défaut :** le délai maximum de recette (1 mois) a expiré

Ce délai est comptabilisé de la façon suivante :

- Le délai court dès livraison par Cloud Santé au client de sa prestation
- Dès réception par Cloud Santé d'éventuelles anomalies émises par l'équipe recette, le délai est suspendu
- Le délai de recette reprend à la livraison d'une version de la prestation corrigeant les anomalies signalées

**3<sup>ème</sup> cas : Recette tacite :** le client a procédé à la mise en exploitation du système (utilise le système à des fins autres que des fins de tests).

La recette est prononcée dès lors que l'un de ces 3 événements est intervenu.

## 8 Démarche qualité et sécurité de Cloud Santé

Cloud Santé est subdivisé en trois grands pôles d'activités Projet, Technique, Commercial directement rattaché à la Direction générale de Cloud Santé.

Les activités des pôles de l'entreprise s'inscrivent dans une démarche structurée d'optimisation de la qualité des services exploités, suivant les référentiels préconisés par l'ISACA (Information Systems Audit and Control Association) : **ITIL v3** et **ISO/CEI 27002**.

Notre démarche, complétée par la **certification ISO/CEI 27001** de notre partenaire Equinix pour la gestion de la sécurité de nos datacenters nous permet de fournir un service d'hébergement des plus exigeants en matière de gestion et de sécurisation de l'information.

Notre démarche qualité et sécurité nous a permis d'obtenir l'agrément pour notre infrastructure d'hébergement de données de santé à caractère personnel conformément au décret du 4 janvier 2006.

Cloud Santé mettra à disposition du client un outil de suivi des déclarations d'incidents, des demandes de maintenance et du management des services.

### Enregistrement et premier niveau de support

Cloud Santé qualifie la demande et apporte au demandeur une première réponse dans les délais convenus

### Prise en charge de la demande – second niveau de support

La demande non résolue par le premier niveau de service est transmise pour affectation à un technicien compétent chargé de la résoudre, c'est-à-dire d'y apporter une solution définitive, ou momentanée, en signalant dans ce cas la date à laquelle la résolution définitive de l'incident doit prendre effet.

### Organisation et délais

Les demandes de maintenance corrective et les demandes de maintenance évolutive sont enregistrées par le titulaire dans l'outil de suivi des demandes.

Les éléments nécessaires pour permettre le traitement des demandes sont :

- environnement logiciel du demandeur
- situation de travail au cours de l'incident
- mail du demandeur
- numéro de téléphone du demandeur
- type du ticket : incident, intervention, maintenance, évolution
- zone impactée : DNS, mail, web, FTP, réseau, autre
- capacité à reproduire l'incident sur le poste du demandeur et/ou sur un poste différent
- horaire de l'incident
- description simple de l'anomalie rencontrée
- niveau de criticité de l'anomalie (si définissable par le demandeur)

A chaque demande est affecté un numéro d'identifiant unique.

Les déclarations et les demandes peuvent être reçues sous deux formes :

- par courrier électronique ou saisie d'un formulaire sur l'interface web de l'outil de gestion des demandes. L'enregistrement est confirmé par un accusé de réception retourné à l'émetteur du message ou à l'adresse précisée dans le formulaire
- par appel téléphonique.

L'accessibilité à l'enregistrement des demandes est assurée entre 9h00 et 18h00, les jours ouvrés, par un numéro d'appel téléphonique unique et non surtaxé, aux fins de prise en compte et de traitement de ces demandes d'intervention par le support.

Le délai d'accusé de réception est au plus de 15 minutes aux heures et jours ouvrés : en dehors des heures d'accessibilité du service indiquées ci-dessus, ce délai est au plus de 30 minutes après la prise de fonction des équipes d'assistance en début de journée.

Un service d'astreinte 24h/24h, 7j/7 permet la prise en charge des anomalies majeures.

### Tableaux de bord

Les tableaux de bord seront disponibles en ligne. Ils peuvent être adressés au client sur support papier sur simple demande.

Les tableaux de bord comprennent notamment :

- disponibilité
- capacités
- commandes
- conseil
- tickets
- escalades

Le processus de production des indicateurs et tableaux de bord peut être audité à tout moment par le client.

### Gestion applicative des nouveaux systèmes du client

Le client devra indiquer précisément dans le cahier des charges d'hébergement de l'application en question, toutes les indications particulières d'environnement dont le client aurait besoin. Sans indication particulière, Cloud Santé procède à une installation « standard » des applications dans le respect des documents d'installation fournis par l'éditeur du logiciel. Seul le chemin et donc l'emplacement sur le disque est généralement modifié dans la mesure du possible (applications installées sur la seconde partition disque, dans les environnements Windows, ou dans /opt ou /usr/local sous UNIX).

Une fois l'installation effectuée et validée par le client, l'infogérance applicative est assurée avec les mêmes contraintes que l'infogérance système :

- Supervision : Cloud Santé assure l'infogérance et la surveillance des systèmes grâce à sa plateforme de supervision externe. Celle-ci assure la surveillance à l'aide de mécanismes d'alertes déclenchées par le dépassement de seuils ou la non-réponse d'applicatifs de mesures. Ces alertes sont transmises par mail ou par SMS, en fonction de la criticité de l'alerte. La plateforme de supervision offre par ailleurs la possibilité de suivre l'évolution de la charge système dans le temps à l'aide de graphiques (journée, semaine, mois, année). Le client pourra être mis en destinataire des alertes mails ou SMS par simple demande.
- Mises à jour : Cloud Santé assure la veille technologique sur les différents systèmes cités ci-dessus pour pouvoir réagir de manière adaptée aux mises à jour systèmes mises à disposition par les éditeurs. Ces mises à jour se font généralement en accord ou en concertation avec le client. Dans le cas de mises à jour de sécurité corrigeant un risque potentiel, celles-ci pourront être mises en place sans consultation du client. Toutes les mises à jour sont indiquées dans le tableau

de bord de systèmes et validées par Cloud Santé sur ces propres infrastructures au préalable (sauf mises à jour de sécurités majeures).

Le client devra fournir les médias d'installation, les licences et la documentation des applications. Dans le cas contraire, les licences pourront être commandées auprès de Cloud Santé. Le client devra prévoir les licences nécessaires pour permettre la mise à disposition d'un environnement de pré production pour l'application en question.

Sauf accord explicite, Cloud Santé n'est en mesure d'assurer la gestion applicative que sur des applications possédant un niveau de support suffisant par rapport au service demandé sur la plateforme du client. Le niveau de support, dans le cas spécifique de logiciels « OpenSource », est mesuré par rapport à l'importance du réseau communautaire existant autour de l'application.

CONFIDENTIEL

## 9 Plateforme Client

### 9.1 Description de la plateforme

#### 9.1.1 Environnement de DEV

➔ Architecture PCA Haute disponibilité avec mécanisme de reprise de type HA Vmware  
La plateforme comprend :

- Un environnement de DEV composé de:
  - 3 serveurs virtuels :
    - 1 serveur BDD de 1vCPU et 2 Go RAM
    - 2 serveurs Web de 1vCPU et 2 Go RAM
- Service de chiffrement pour un domaine
- Stockage :
  - 600 Go de stockage Standard performance ;
  - 100 Go de stockage Haute performance ;
  - 1 To de Sauvegarde\*.

\*Espace de base qui sera augmenté si nécessaire pour être conforme avec les obligations HDS.

#### 9.1.2 Proposition tarifaire

| Architecture PCA Haute disponibilité avec mécanisme de reprise de type HA Vmware |                      |                |          |                               |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------|-------------------------------|-------------------------|
| Services                                                                         | Coûts d'installation | Coûts mensuels | Quantité | Total Coûts d'installation HT | Total Coûts mensuels HT |
| <b>Serveurs virtuels</b>                                                         |                      |                |          |                               |                         |
| VM 1vCPU/2Go RAM - Serveur BDD                                                   | 669,38 €             | 339,48 €       | 1        | 669,38 €                      | 339,48 €                |
| VM 1vCPU/2Go RAM - Serveur Web                                                   | 669,38 €             | 339,48 €       | 2        | 1 338,75 €                    | 678,95 €                |
| Stockage SAN/NAS Standard performance (Go)                                       | - €                  | 0,40 €         | 600      | - €                           | 240,00 €                |
| Stockage SAN/NAS Haute performance (Go)                                          | - €                  | 1,20 €         | 100      | - €                           | 120,00 €                |
| Sauvegarde (Go)                                                                  | - €                  | 0,20 €         | 1000     | - €                           | 200,00 €                |
| Service de chiffrement pour un domaine                                           | 100,00 €             | 30,00 €        | 1        | 100,00 €                      | 30,00 €                 |
| Gestion de projet (Réunion, Documentation..)                                     | 595,00 €             | - €            | 1,0      | 595,00 €                      | - €                     |
| <b>TOTAL 36 mois HT</b>                                                          |                      |                |          | <b>2 703,13 €</b>             | <b>1 608,43 €</b>       |
| <b>OPTIONS</b>                                                                   |                      |                |          |                               |                         |
| Installation applicative (2 jours)                                               | 1 190 €              | - €            |          | - €                           | - €                     |
| Infogérance applicative (2h/mois)                                                | - €                  | 148,75 €       |          | - €                           | - €                     |
| Support 24/7 (par serveur de production)                                         | - €                  | 50,00 €        |          | - €                           | - €                     |

### 9.1.3 Environnement de production : Option 1 avec 2 serveurs physiques et 2 serveurs virtuels

#### ➔ Architecture PCA Haute disponibilité avec mécanisme de reprise de type HA Vmware

La plateforme comprend :

- Un environnement de production composé de:
  - 2 serveurs physiques Web :
    - PowerEdge M630 Blade Server - 2CPU 20C 256GO RAM
  - 2 serveurs virtuels :
    - 1 serveur « Factures » de 1vcPU et 1 Go RAM
    - 1 serveur BDD de 4vcPU et 32 Go RAM
- Service de chiffrement pour un domaine
- 100 Mbit/s de bande passante avec engagement de 1 Mbit/s ;
- Stockage :
  - 600 Go de stockage Standard performance ;
  - 100 Go de stockage Haute performance ;
  - 1 To de Sauvegarde\*.

\*Espace de base qui sera augmenté si nécessaire pour être conforme avec les obligations HDS.

### 9.1.4 Proposition tarifaire

| Architecture PCA Haute disponibilité avec mécanisme de reprise de type HA Vmware |                      |                |          |                               |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------|-------------------------------|-------------------------|
| Services                                                                         | Coûts d'installation | Coûts mensuels | Quantité | Total Coûts d'installation HT | Total Coûts mensuels HT |
| <b>Serveurs physiques</b>                                                        |                      |                |          |                               |                         |
| PowerEdge M630 Blade Server - Serveur Web<br>2CPU 20C 256GO RAM                  | 4 886,39 €           | 586,63 €       | 2        | 9 772,77 €                    | 1 173,26 €              |
| <b>Serveurs virtuels</b>                                                         |                      |                |          |                               |                         |
| VM 1vCPU/1Go RAM - Serveur Factures                                              | 669,38 €             | 331,41 €       | 1        | 669,38 €                      | 331,41 €                |
| VM 4vCPU/32Go RAM - Serveur BDD                                                  | 669,38 €             | 642,21 €       | 1        | 669,38 €                      | 642,21 €                |
| Stockage SAN/NAS Standard performance (Go)                                       | - €                  | 0,40 €         | 600      | - €                           | 240,00 €                |
| Stockage SAN/NAS Haute performance (Go)                                          | - €                  | 1,20 €         | 100      | - €                           | 120,00 €                |
| Sauvegarde (Go)                                                                  | - €                  | 0,20 €         | 1000     | - €                           | 200,00 €                |
| Bande passante (100 Mbit/s avec engagement de 1 Mbit/s)                          | - €                  | 20,00 €        | 1        | - €                           | 20,00 €                 |
| Service de chiffrement pour un domaine                                           | 100,00 €             | 30,00 €        | 1        | 100,00 €                      | 30,00 €                 |
| Gestion de projet (Réunion, Documentation..)                                     | 595,00 €             | - €            | 1,0      | 595,00 €                      | - €                     |
| <b>TOTAL 36 mois HT</b>                                                          |                      |                |          | <b>11 806,52 €</b>            | <b>2 756,87 €</b>       |
| <b>OPTIONS</b>                                                                   |                      |                |          |                               |                         |
| Installation applicative (2 jours)                                               | 1 190 €              | - €            |          | - €                           | - €                     |
| Infogérance applicative (2h/mois)                                                | - €                  | 148,75 €       |          | - €                           | - €                     |
| Support 24/7 (par serveur de production)                                         | - €                  | 50,00 €        |          | - €                           | - €                     |

### 9.1.5 Environnement de production : Option 2 avec 3 serveurs virtuels

#### → Architecture PCA Haute disponibilité avec mécanisme de reprise de type HA Vmware

La plateforme comprend :

- Un environnement de production composé de:
  - 3 serveurs virtuels :
    - 1 serveur « Factures » de 1vcPU et 1 Go RAM
    - 1 serveur BDD de 4vcPU et 32 Go RAM
    - 1 serveur Web de 32vcPU et 256 Go RAM
- Service de chiffrement pour un domaine
- 100 Mbit/s de bande passante avec engagement de 1 Mbit/s ;
- Stockage :
  - 600 Go de stockage Standard performance ;
  - 100 Go de stockage Haute performance ;
  - 1 To de Sauvegarde\*.

\*Espace de base qui sera augmenté si nécessaire pour être conforme avec les obligations HDS.

### 9.1.6 Proposition tarifaire

| Architecture PCA Haute disponibilité avec mécanisme de reprise de type HA Vmware |                      |                |          |                               |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------|-------------------------------|-------------------------|
| Services                                                                         | Coûts d'installation | Coûts mensuels | Quantité | Total Coûts d'installation HT | Total Coûts mensuels HT |
| <b>Serveurs virtuels</b>                                                         |                      |                |          |                               |                         |
| VM 1vcPU/1Go RAM - Serveur Factures                                              | 669,38 €             | 331,41 €       | 1        | 669,38 €                      | 331,41 €                |
| VM 4vcPU/32Go RAM - Serveur BDD                                                  | 669,38 €             | 642,21 €       | 1        | 669,38 €                      | 642,21 €                |
| VM 32vcPU/256Go RAM - Serveur Web                                                | 669,38 €             | 3 015,77 €     | 1        | 669,38 €                      | 3 015,77 €              |
| Stockage SAN/NAS Standard performance (Go)                                       | - €                  | 0,40 €         | 600      | - €                           | 240,00 €                |
| Stockage SAN/NAS Haute performance (Go)                                          | - €                  | 1,20 €         | 100      | - €                           | 120,00 €                |
| Sauvegarde (Go)                                                                  | - €                  | 0,20 €         | 1000     | - €                           | 200,00 €                |
| Bande passante (100 Mbit/s avec engagement de 1 Mbit/s)                          | - €                  | 20,00 €        | 1        | - €                           | 20,00 €                 |
| Service de chiffrement pour un domaine                                           | 100,00 €             | 30,00 €        | 1        | 100,00 €                      | 30,00 €                 |
| Gestion de projet (Réunion, Documentation...)                                    | 595,00 €             | - €            | 1,0      | 595,00 €                      | - €                     |
| <b>TOTAL 36 mois HT</b>                                                          |                      |                |          | <b>2 703,13 €</b>             | <b>4 599,38 €</b>       |
| <b>OPTIONS</b>                                                                   |                      |                |          |                               |                         |
| Installation applicative (2 jours)                                               | 1 190 €              | - €            |          | - €                           | - €                     |
| Infogérance applicative (2h/mois)                                                | - €                  | 148,75 €       |          | - €                           | - €                     |
| Support 24/7 (par serveur de production)                                         | - €                  | 50,00 €        |          | - €                           | - €                     |

→ **Le client souhaite privilégier l'option 2 pour son environnement de production. La validation du périmètre technique sera effectuée lors du workshop de lancement de projet.**

## 9.2 Infogérance

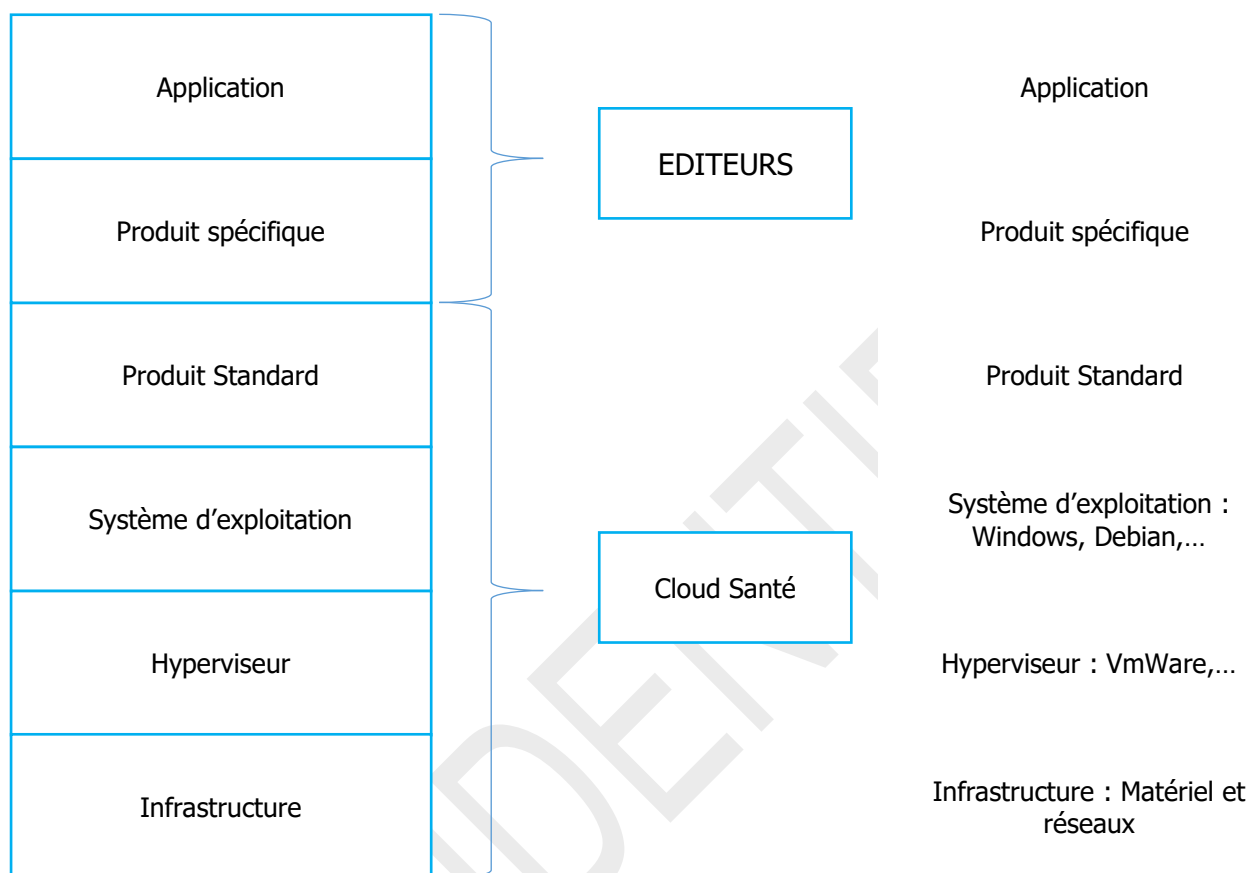
Nos tarifs d'hébergement comprennent les services suivant :

- Installation systèmes et réseaux (hors applicatifs) ;
- Administration/supervision/sauvegarde systèmes et réseaux (hors applicatifs) ;
- Chef de projet dédié.

| Services                           | Inclus | En option |
|------------------------------------|--------|-----------|
| Administration systèmes et réseaux | Oui    |           |
| Installation systèmes et réseaux   | Oui    |           |
| Administration applicative         |        | Oui       |
| Installation applicative           |        | Oui       |
| Supervision 24/24 7/7              | Oui    |           |
| Support Lundi-Vendredi 9h-18h      | Oui    |           |
| Support 24/24 7/7                  |        | Oui       |
| Sauvegarde                         | Oui    |           |
| Chef de projet dédié               | Oui    |           |

CONFIDENTIEL

## 9.3 Niveau de responsabilité



## 9.4 Services et prestations complémentaires

| Descriptif                                                                  | Frais d'installation HT | Frais mensuel HT sur 36 mois |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
|                                                                             | Cout de setup HT        | Prix unitaire HT             |
| <b>Transit IP</b>                                                           |                         |                              |
| Mbps supplémentaire (par Mbit/s)                                            | 0 €                     | 20,0 €                       |
| Burst par Mbit/s (percentile 95)                                            | 0 €                     | 30,0 €                       |
| <b>Machines virtuelles</b>                                                  |                         |                              |
| 1 vCPU supplémentaire                                                       | 0 €                     | 20,20 €                      |
| 1 Go RAM Supplémentaire                                                     | 0 €                     | 8,08 €                       |
| <b>Sockage</b>                                                              |                         |                              |
| Espace de stockage Standard 1Go                                             | 0 €                     | 0,40 €                       |
| Espace de stockage Haute Performance 1 Go                                   | 0 €                     | 1,20 €                       |
| Espace de stockage Archivage/Sauvegarde 1 Go                                | 0 €                     | 0,20 €                       |
| <b>SLA/Monitoring par serveur</b>                                           |                         |                              |
| Support 24/24                                                               | 0,0 €                   | 50,00 €                      |
| <b>Support</b>                                                              |                         |                              |
| Support Astreinte (par serveur)                                             | 0 €                     | 50,00 €                      |
| Ticket(s) d'intervention (hors cadre) standard (par heure)                  | 0 €                     | 106,25 €                     |
| Ticket(s) d'intervention (hors cadre) niveau 1 (par heure)                  | 0 €                     | 159,38 €                     |
| Ticket(s) d'intervention (hors cadre) niveau 2 (par heure)                  | 0 €                     | 212,50 €                     |
| <b>Licences</b>                                                             |                         |                              |
| Red Hat EL 6.x                                                              | 0 €                     | 30,75 €                      |
| Licence SQL Server - Standard Edition (4vCPU Max)                           | 0 €                     | 384,00 €                     |
| Licence SQL Server - Enterprise Edition (4vCPU Max)                         | 0 €                     | 1 231,58 €                   |
| Liaison TSE                                                                 | 0 €                     | 6,74 €                       |
| Licence Windows - Standard Edition                                          | 0 €                     | 47,40 €                      |
| <b>Services supplémentaire</b>                                              |                         |                              |
| Création d'un certificat SSL standard 1 an                                  | 100,00 €                | 30,00 €                      |
| Création d'un certificat SSL Wildcard 1 an                                  | 200,00 €                | 75,00 €                      |
| Participation aux frais de construction de la relation contractuelle dédiée | 5 000,00 €              | 0,00 €                       |
| Mesure de performance (witbe) sonde/Mois                                    | 1 500,00 €              | 45,00 €                      |
| Mise en place d'un scénario applicatif                                      | 2 000,00 €              | 250,00 €                     |
| Mesure de performance (cedexis) pour le 1er site web                        | 150,00 €                | 700,00 €                     |
| Mesure de performance (cedexis) pour le 1er site web supplémentaire         | 150,00 €                | 200,00 €                     |
| <b>Audit</b>                                                                |                         |                              |
| Audit HDS (par plateforme)                                                  | 3 500,00 €              | 0,00 €                       |

| Taux journalier moyen | J/H (HT) |
|-----------------------|----------|
| Administrateur        | 850 €    |
| Chef de projet        | 850 €    |
| Consultant            | 990 €    |
| DBA                   | 990 €    |
| Medecin hébergeur     | 1 250 €  |

## 10 Conditions particulières

- Conditions générales de vente : Cloud Santé fourniture de services d'hébergement de données de santé à caractère personnel (ci-dessous)

- Chaque Partie s'engage à désigner un référent contractuel en charge du suivi de la mise en œuvre du Service d'hébergement.

Le référent contractuel de Cloud Santé est :

- Nom : Jem Olivier
- Fonction : Ingénieur Commercial
- Email : olivier.jem@euris.com
- Téléphone : 01 42 44 27 34

Le référent contractuel de l'Éditeur est :

- Nom :
- Fonction :
- Email :
- Téléphone :

- Les tarifs Cloud Santé sont mis à jour au 1er janvier de chaque année suivant l'Indice Syntec (indice des prestations et des salaires calculés par la Chambre Syndicale des Sociétés d'Étude et de Conseil).

- Tarif : le montant du loyer mensuel est indiqué dans les tableaux récapitulatifs budgétaires.

- Règlement :

- Frais initiaux :
  - 100% à la commande
- Abonnement mensuel.
  - Facturation au terme à échoir.
  - Paiement à 30 jours par prélèvement automatique.

Le contrat prend effet à compter de la date de signature. La facturation de la plateforme commence à compter de la date de mise à disposition du client.

Durée du contrat : 36 mois à compter de la date de recette de la plateforme, renouvelable par tacite reconduction par période de un an, avec un préavis de résiliation de 6 mois.

Inscrire la mention "bon pour accord", la date, la signature et le cachet, et parapher chaque page du présent document.

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente de la société Cloud Santé ci-dessous et je les accepte sans réserve.

### Pour Euris Health Cloud (Cloud Santé)

M. Pedro LUCAS

Président

Date :

Signature et cachet :

### Pour L.LEVY NADLAN LTD

Nom :

Fonction :

Date :

Signature et cachet :

## Conditions générales de fourniture de services d'hébergement de données de santé à caractère personnel

### Article 1 - Objet

1.1 Le Client souhaite faire héberger un ou plusieurs services ou application de technologie internet dans le cadre du Projet (ci-après dénommés « l'Application ») sur les Centres Serveur de Euris Health Cloud (ci-après « Cloud Santé »).

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de fourniture et d'utilisation du service d'hébergement de données de santé à caractère personnel fourni par Cloud Santé au Client.

### Article 2 - Description du Service d'hébergement et moyens mis en œuvre par Cloud Santé

2.1 Cloud Santé s'engage à héberger sur ses Centres Serveur la ou les Applications de l'Editeur qui seront accessibles à travers les infrastructures Internet de Cloud Santé situées en île de France.

Cloud Santé hébergera la ou les Applications sur les infrastructures d'au moins deux de ses centres serveur.

2.2 Le service d'hébergement est décrit en annexe « Présentation de l'infrastructure d'hébergement ».

2.3 Le service d'hébergement comprend :

- L'hébergement PCA multi site entièrement redondé dans deux de ses centres serveur,

O Centres serveur de niveau Tier 3+, certifié ISO 27001

- L'infogérance Système et réseaux de la plateforme d'hébergement,

- Un dispositif de sauvegarde et d'archivage des données conforme aux dispositions légales en vigueur,

- Un SLA de 99,9% hors période de maintenance contractuelle,

- La garantie de temps de rétablissement contractuelle définie comme suit :

a) en 8 x 5, soit 9h00 -> 18h00 du lundi au vendredi :

GTR 4h sur le réseau

GTR 4h sur le firewall

GTR 4h sur les serveurs

b) hors 8 x 5, soit 18h00 -> 9h00 et les week-ends :

GTR 12h sur le réseau

GTR 12h sur le firewall

GTR 12h sur les serveurs

- Un Support tel que décrit à l'article 14,

- Sous option, l'extension du support disponible à 24/7,

- Sous option, un accompagnement pour la mise en conformité des solutions de l'Editeur avec les dispositions de l'agrément pour l'hébergement de données de santé.

2.4 Cloud Santé affecte au service d'hébergement les moyens humains suivants:

- Une pole Technique composé d'un directeur technique et d'une équipe d'ingénieurs Systèmes et Réseaux chargé de l'exécution des actions de déploiement et de maintenance de la plateforme d'hébergement.

- Un pôle Qualité et Sécurité composé d'un responsable sécurité du système d'information, d'un responsable qualité et d'un médecin de l'hébergeur. Le pôle Qualité et Sécurité a la charge du contrôle et de la garantie du respect des règles de qualité et de sécurité définies dans les annexes 2 « Politique de sécurité du système d'information » et 3 « Plan d'assurance Qualité ».

- Un pôle projet composé d'une équipe d'ingénieurs Chefs de projet en charge de la gestion de la définition et de la planification des actions de déploiement et de maintenance de la plateforme d'hébergement.

- Un pôle administratif et financier en charge de la gestion contractuelle et commerciale avec le Client.

2.5 Cloud Santé affecte au service d'hébergement les moyens techniques suivant :

- Au moins deux centres serveur de type Tier 3+ et certifiés ISO 27001.

- Un centre d'opération permettant d'assurer l'ensemble des opérations nécessaires au service d'hébergement.

- Une liaison dédiée et sécurisée est établie entre le centre d'opérations et les centres serveur pour permettre l'administration du système à distance.

2.6 Cloud Santé met en œuvre des indicateurs de qualité et de services décrits en annexe 3 « Plan d'assurance Qualité » du Contrat, régulièrement évalués et mesurés conformément aux modalités et à la périodicité décrite à cette annexe.

2.7 Cloud Santé s'engage à mettre en place un ensemble de mesures affectées à la garantie de continuité du Service d'hébergement suivant les modalités décrites en annexe 1 « Présentation du Service d'hébergement », annexe 2 « Politique de sécurité du système d'information » et annexe 3 « Plan d'assurance Qualité ».

### Article 3 - Recours à des prestataires externes

3.1 Cloud Santé a recours à des prestataires externes pour la fourniture d'espaces sécurisés en centre serveur. Les prestataires externes, considérés comme des sous-traitants de Cloud Santé, sont précisés dans l'annexe 1 « Présentation du service d'hébergement ».

3.2 A l'exception des prestataires externes contractuellement engagés avec Cloud Santé antérieurement à la signature du présent Contrat et indispensables à la réalisation de la fourniture du service d'hébergement, Cloud Santé ne peut faire appel à des prestataires externes sans l'autorisation écrite, préalable et générale du Client. Ce dernier s'engage à reporter cette autorisation auprès du son ou ses éventuel(s) Client(s).

3.3 Cloud Santé s'engage à s'assurer du niveau équivalent des garanties fournies par le prestataire au regard des obligations du service d'hébergement de données de santé à caractère personnel.

3.4 Cloud Santé reportera sur le contrat de sous-traitance l'ensemble des obligations et garanties définies au contrat dans la mesure où elles concernent les prestations sous traitées.

3.5 Cloud Santé procédera à un audit initial puis à des audits réguliers des prestations techniques sous-traitées afin de vérifier qu'elles sont conformes aux obligations souscrites dans le cadre de l'agrément et vis-à-vis de ses clients.

3.6 Cloud Santé sera responsable pour toute violation des dispositions du RGPD par ses prestataires externes. Cette responsabilité de plein droit ne s'appliquera en cas de faute intentionnelle ou d'une violation non envisagée par le RGPD.

#### Article 4 - Date d'effet et durée

4.1 Le Contrat est formé des présentes Conditions Générales, de leurs annexes et des Conditions Particulières prises pour leur application et prend effet à compter de la date de signature des Conditions Particulières et pour une durée de 36 mois, sauf clause contraire prévue par les Conditions Particulières. La durée du Contrat ne peut être modifiée que par la conclusion d'un avenant, signé des deux parties. La signature des Conditions particulières emporte l'acceptation des présentes Conditions générales de fourniture du Service d'hébergement des données de santé.

4.2 A son échéance, faute de résiliation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins six mois avant l'échéance, le Contrat sera renouvelé pour des durées successives d'une (1) année chacune.

4.3 Le Client dispose d'une faculté de dénonciation anticipée du Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qui seraient éventuellement dus à Cloud Santé à ce titre, aux conditions cumulatives suivantes :

- Le Client notifie la dénonciation anticipée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Cloud Santé dans le respect d'un préavis de six mois avant la date de résiliation souhaitée par le Client;

- Le Client verse, à la date de prise d'effet de la résiliation, une somme correspondante aux sommes dues à Cloud Santé au titre du Service d'Hébergement de l'Application de l'Editeur jusqu'au jour de la cessation des relations contractuelles entre les parties prévue en 4.1 et 4.2.

#### Article 5 – Collaboration

5.1 Les Parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de leurs relations contractuelles.

5.2 Les Parties s'engagent à maintenir une collaboration active et régulière en se fournissant

l'ensemble des informations nécessaires à la fourniture du Service d'hébergement, et à se communiquer toutes les spécificités notamment légales, réglementaires liées à leur activité de nature à impacter sur le Service d'hébergement et de manière générale toutes les difficultés dont elles pourraient prendre la mesure au regard de leur expérience, au fur et à mesure de la fourniture du Service d'hébergement, afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la qualité et la sécurité des Prestations rendues.

5.3 En outre, l'Editeur s'engage à mobiliser un personnel compétent, disponible et formé de sorte à permettre à Cloud Santé de lui fournir un Service d'hébergement conforme aux dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage aussi à prévoir la formation des Clients finaux de l'Application par un personnel compétent de sorte que le Client final et les Utilisateurs finaux de l'Application respectent toutes les dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage à reporter au sein du contrat conclu avec ses éditeurs et ses Clients finaux une telle obligation.

#### Article 6 - Accès au service

6.1 L'Application est accessible aux Utilisateurs finaux et le Service d'hébergement est mis en œuvre à compter de la date indiquée par les Conditions Particulières. Dans l'hypothèse où, du seul fait de Cloud Santé, l'accès à l'Application ne serait pas possible à compter de la date indiquée par les Conditions Particulières, Cloud Santé versera au Client une indemnité forfaitaire et définitive de 50 euros par jour de retard.

Ces indemnités seront déduites par compensation des sommes dues par le Client à Cloud Santé.

6.2 Les adresses IP, définies comme les adresses affectées à tout matériel informatique connecté sur l'Internet et plus généralement à tout matériel informatique utilisant le protocole TCP/IP, utilisées pour les besoins du Service d'hébergement et éventuellement affectées à l'Application de l'Editeur pendant la durée de ce contrat appartiennent à Cloud Santé. En cas de fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client restituera sans délais à Cloud Santé lesdites adresses IP.

#### Article 7 – Engagement du Client:

7.1 L'Editeur s'engage à payer le montant prévu par les conditions particulières, incluant les services et prestations complémentaires, et selon les modalités prévues par l'article 17.

7.2 Le Client s'engage et garantit reporter dans son contrat avec l'Editeur toutes les obligations à charge de ce dernier visées au sein du Contrat et de ses annexes.

7.3 Le Client s'engage et garantit que ce report des obligations engage l'Editeur à assumer l'intégralité de ses responsabilités, et en particulier celles visées au sein du Contrat et de ses annexes.

#### Article 8 : Référent contractuel :

8.1 Chaque Partie s'engage à désigner un référent contractuel en charge du suivi de la mise en œuvre du Service d'hébergement.

8.2 Ces référents contractuels ont notamment pour mission :

- de suivre la fourniture du Service d'hébergement ;

- d'examiner les problèmes éventuels rencontrés ;

- de gérer, plus particulièrement, tous les incidents concernant les données de santé à caractère personnel qui pourraient avoir un impact négatif sur la personne dont les données ont été collectées.

8.3 Les décisions des référents contractuels ne pourront modifier le Contrat, sauf si elles sont ratifiées par un avenant signé par les représentants juridiquement habilités de chacune des parties.

8.4 Chaque Partie s'engage à notifier à l'autre Partie tout changement de référent contractuel, en temps utile, et le cas échéant, s'engage à remplacer, même temporairement, tout référent contractuel indisponible quelle qu'en soit la cause.

#### Article 9 - Obligations et responsabilité de Cloud Santé

9.1 Cloud Santé est un hébergeur agréé de données de santé et cet agrément doit être maintenu tant que le service d'hébergement est fourni au Client. A la fin de l'agrément, quelque soit la raison de cette fin, le Client peut mettre fin sans délai au présent Contrat, et ce sans obligation de paiement des

sommes dues au titre du présent Contrat et d'éventuelles pénalités.

9.2 Cloud Santé s'engage à fournir un Service d'hébergement conforme aux caractéristiques définies dans les annexes « Présentation de l'infrastructure d'hébergement », « Politique de sécurité du système d'information » et « Plan d'assurance qualité ».

9.3 Cloud Santé s'engage à ce que la ou les Applications hébergées soient accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans les conditions du service d'hébergement décrites en 2.3, et sous réserve des opérations de maintenance technique de ses centres serveur et des cas de force majeure.

9.4 Cloud Santé pourra interrompre le service pour assurer la maintenance technique de ses centres serveur (maintenance de ses moyens matériels et logiciels utilisés pour la fourniture du Service d'hébergement). La durée d'interruption du service ne pourra excéder une (1) heure par semaine. Cependant, Cloud Santé s'engage à réaliser chaque fois que cela sera possible ces opérations de maintenance technique en heures non ouvrables (HNO) et à en informer le Client une semaine à l'avance.

9.5 En cas d'interruption du service ne résultant pas d'opérations de maintenance précitées ou d'un cas de force majeure et dès lors qu'elle est de son seul fait, Cloud Santé versera au Client une indemnité forfaitaire et définitive de 100 euros par période d'interruption de 24 heures continues.

Ces indemnités seront déduites par compensation des sommes dues par le Client à Cloud Santé.

9.6 Cloud Santé fournit au Client les moyens techniques lui permettant de satisfaire aux conditions légales d'authentification.

9.7 Le Client accepte les caractéristiques et les limites d'Internet et reconnaît notamment :

- qu'il a vérifié que le Service d'hébergement répond à ses besoins ;
- que Cloud Santé n'est pas responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites dans le monde ou de ralentissements externes ;
- qu'il connaît les limites des systèmes de statistiques,

notamment quant au calcul du nombre d'utilisateurs ou de pages vues ;

Le Client dégage Cloud Santé de toute responsabilité en rapport avec un ou plusieurs des faits ou événements précités.

9.8 Cloud Santé ne sera pas non plus responsable en cas de dysfonctionnement ou d'interruption du Service résultant :

- d'une mauvaise utilisation du Service d'hébergement par le Client, ses Clients finaux et ses Utilisateurs finaux ;
- de dysfonctionnements des équipements et/ou des installations du Client ;
- d'un cas de force majeure conformément aux stipulations de l'article 27.

9.9 En cas de responsabilité de Cloud Santé, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus en réparation des dommages directs ne pourra excéder un montant équivalent à douze (12) mois de coûts récurrents. Cloud Santé ne sera pas responsable des dommages indirects, tels que les pertes de revenus, les pertes d'activités ou les pertes de clientèle.

9.10 Le Client s'engage à accepter, de la part de Cloud Santé, la mise en œuvre d'un contrôle dans le cadre d'un audit sur la base d'un référentiel déterminé par elle-même en qualité d'hébergeur agréé de données de santé à caractère personnel au regard du périmètre de son agrément et de la réglementation applicable, ayant pour objet la conformité de l'Application fournie par l'Editeur aux exigences de sécurité décrites au Contrat et ses annexes et notamment les caractéristiques du développement de l'Application eu égard auxdites exigences de sécurité.

Cet audit sera réalisé, aux frais du Client, suivant la périodicité

- préalablement à l'hébergement de l'Application,
- et à tout moment au cours de l'exécution du Contrat.

Selon les résultats de l'audit, Cloud Santé pourra mettre en œuvre la clause « Résiliation » en cas de manquement de du Client aux obligations du Contrat.

9.11 En outre, Cloud Santé s'engage à émettre auprès de l'Editeur, notamment dans le cadre

des audits ci-dessus organisés tout conseil et mise en garde permettant à l'Editeur en sa qualité de Responsable de traitement de satisfaire aux exigences de sécurité correspondantes à la fourniture du Service d'hébergement.

9.12 Enfin, Cloud Santé, dans le cadre de son obligation de Conseil, s'engage à informer le Client de l'existence de documentation spécifique ou guide destiné aux professionnels de Santé et aux Responsables de traitement concernés par la sécurité des données personnelles, édités par la CNIL ou l'ASIP Santé. En tant que Responsable de traitement, le Client s'engage à satisfaire aux obligations éventuelles édictées par le RGPD et la loi CNIL et de suivre, le cas échéant, les recommandations de la CNIL.

9.13. Cloud Santé s'engage à affecter à l'exécution des Prestations et en particulier au Service d'hébergement des personnes compétentes, motivées, disponibles et encadrées en nombre suffisant de façon à exécuter les Prestations de façon cohérente et coordonnée.

9.14 Cloud Santé s'engage plus particulièrement à affecter à la mise en œuvre du Service d'hébergement les catégories de personnes visées en annexe « Politique de sécurité du système d'information » et à leur délivrer à cet effet une formation spécifique relative à la sécurité du Service et à la sensibilité des données de santé à caractère personnel, y compris les contraintes légales et réglementaires en vigueur en matière de traitement et d'hébergement de données de santé à caractère personnel.

9.15. Un registre des personnes physiques ainsi habilitées par Cloud Santé à accéder, pour les besoins de l'exécution du présent Contrat, aux données de santé à caractère personnel collectées et traitées via le Service d'hébergement est mis en place par Cloud Santé et régulièrement mis à jour.

9.16. Cloud Santé s'engage à mettre en œuvre en interne une organisation dédiée au Service d'hébergement reposant sur des procédures spécifiques, notamment

en terme de moyens et de ressources affectés, de protection de la Plate-forme, de sécurité des données, des applications et des Accès, d'audit interne du Service d'hébergement, de formation des personnels affectés au Service d'hébergement.

9.17. De manière générale, Cloud Santé s'engage à fournir les Prestations dans le respect des obligations définies au Contrat et à affecter tous les moyens nécessaires à la fourniture complète et conforme du Service d'hébergement à la réglementation en vigueur et plus particulièrement :

- Le Code de la santé publique (ci-après, « CSP »),
- Les dispositions applicables du décret n° 2018-137 du 26 février 2018 et notamment les clauses obligatoires de l'article R. 1111-11 CSP
- Le RGPD,
- La loi CNIL.

9.18. Cloud Santé s'engage à collaborer lors de tout audit diligenté par l'Inspection générale des affaires sanitaires, ce que reconnaît et accepte le Client conformément aux dispositions légales de l'article L.1111-8 CSP.

9.19. Cloud Santé s'engage à respecter les engagements de qualité définis en annexe « Plan d'assurance qualité ».

Article 10 - Obligations et responsabilité de l'Editeur que le Client s'engage à leur reporter

10.1 L'Editeur communiquera à Cloud Santé toutes les informations et tous les documents nécessaires à l'enregistrement et/ou au rapatriement du nom de domaine qu'utilisera son application.

10.2 L'Editeur communiquera à ses frais à Cloud Santé le contenu du ou des services ou applications, en respectant les instructions communiquées par Cloud Santé. L'Editeur sera seul responsable en cas de non-respect de ces instructions.

10.3 L'Editeur conserve une copie de sauvegarde du ou des codes applicatifs des services ou applications hébergés, ainsi qu'une copie de sauvegarde du code applicatif des mises à jour. L'Editeur s'engage par ailleurs à ne conserver aucune copie de sauvegarde des données de santé hébergées.

10.4 Le Responsable de traitement est seul responsable des éventuelles formalités préalables obligatoires auprès de la CNIL.

10.5 L'Editeur communiquera à Cloud Santé toutes les informations et tous les documents sur ses équipements, telles que configurations matérielles et logicielles, mises à jour, et tiendra informé Cloud Santé de toute évolution de configuration au cours du Contrat, ainsi que de tout événement pouvant affecter l'exécution du service par Cloud Santé.

10.6 L'Editeur utilisera le Service d'hébergement conformément aux modalités de fonctionnement indiquées par Cloud Santé dans l'annexe 2 « Politique de sécurité du système d'information » et sera seul responsable d'une utilisation contraire à ces modalités de fonctionnement.

10.7 Le Client et, par son intermédiaire ses Editeur, est responsable de l'utilisation du ou des mots de passe qui lui sont transmis pour permettre notamment la mise à jour et la gestion de leur(s) services (notamment la supervision et les outils de support) et applications ou pour accéder aux données statistiques. Le Client est responsable de toute utilisation du service réalisée au moyen des mots de passe.

Dès qu'il aura été informé par le Client ou l'Editeur par mail avec accusé de réception de la perte ou du vol d'un ou des mots de passe, Cloud Santé attribuera à l'Editeur un ou des nouveaux mots de passe.

Les dispositions de sécurité et de traçabilité de ces accès sont définies en annexe 3 « Politique de Sécurité du Système d'information ».

10.8 L'Utilisateur final et/ou le Client sont seuls respectivement propriétaire et responsable des contenus et des données stockés ou diffusés dans le cadre du Service d'hébergement. Le Client s'engage à reporter les termes du présent article au sein du Contrat conclu avec l'Editeur et avec chaque Utilisateur final

L'Editeur est seul responsable des logiciels lui appartenant et utilisés dans le cadre du présent Contrat.

10.9 Le Client et l'Editeur s'engagent à respecter les règles en

usage sur l'Internet. Ils s'engagent notamment à ne pas réaliser de « Spamming ». En cas de non-respect de ces règles donnant lieu à des plaintes de tiers, Cloud Santé se réserve la possibilité de réduire la taille ou le nombre des messages, sans encourir de responsabilité de ce fait, ou, après mise en demeure demeurée sans effet pendant sept (7) jours, de suspendre ou de résilier de plein droit le contrat sans indemnité et sans préjudice des sommes restant dues et des sommes restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat fixée par les parties qui seront immédiatement exigibles.

10.10 Le Client et, par son intermédiaire l'Editeur, s'engagent à respecter la législation et la réglementation en vigueur, notamment, et de manière non limitative, celles protégeant l'honneur et la réputation des tiers, le droit à la vie privée et à l'image, la propriété intellectuelle et industrielle et, de façon plus générale, celles destinées à protéger l'ordre public.

En cas de non-respect apparent de la législation ou de la réglementation en vigueur ou en cas de saisine par l'autorité judiciaire afin d'empêcher l'accès aux contenus et aux données, le Contrat sera résilié de plein droit et sans mise en demeure préalable par Cloud Santé sans indemnisation et sans préjudice des sommes restant dues et des sommes restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat fixée par les parties qui seront immédiatement exigibles et des dommages et intérêts que Cloud Santé sera susceptible de réclamer.

10.11 Le Client garantit Cloud Santé contre toute réclamation et/ou action, ceci incluant des honoraires raisonnables d'avocat, fondée sur une utilisation du Service et/ou sur la violation des droits des tiers. Le Client prendra ainsi à sa charge les frais raisonnables de défense de Cloud Santé et les indemnités dues en réparation du préjudice éventuellement subi.

10.12. Conformément à la réglementation en vigueur, le Client assume se conformer aux obligations suivantes ou s'engage à les reporter sur l'Editeur :

- la mise en œuvre un dispositif écrit d'information adapté à destination des Utilisateurs finaux

du service d'hébergement en vue de garantir l'information complète de ces derniers concernés personnellement par les données collectées et traitées via l'Application de l'Editeur ; l'engagement à ce que ce dispositif d'information décrive les prestations d'hébergement des données qui concernent ses propres clients ainsi que les modalités d'accès et de transmission des données qui les concernent (1) de manière conforme aux dispositions du CSP, de la loi CNIL et du RGPD, et (2) de manière intelligible et adaptée; le Client s'engage en outre au cours de l'exécution du présent Contrat à informer les Utilisateurs finaux et/ou les personnes physiques dont les données sont collectées de l'ensemble des évolutions susceptibles d'intervenir sur les prestations d'hébergement et leurs modalités ;

- l'information préalable des personnes, assortie d'un droit d'opposition, dont les données de santé à caractère personnel sont collectées et traitées en exécution du présent contrat, en ce compris l'information au titre de l'hébergement des données par Cloud Santé en exécution du présent contrat.

10.13. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de la rédaction et du recueil de la notice d'information ci-dessus visée, mais également de la mise en œuvre et du déploiement desdites notices d'information auprès des personnes physiques concernées.

10.14. En tant que Responsable de traitement, le Client reconnaît qu'il est responsable de la procédure et la gestion des demandes d'accès et/ou de rectification et/ou de suppression des données, Cloud Santé s'engageant à lui adresser directement toute demande d'accès et de rectification lequel devra s'assurer de la conformité et de la légitimité de la demande d'accès et/ou de rectification et/ou de suppression des données.

Cloud Santé remet à l'Editeur une procédure de gestion des demandes d'accès, de rectification et d'opposition décrite en annexe 4 « Respect du droit des patients » du Contrat.

10.15 Le Client s'engage à respecter toutes les recommandations techniques formulées par Cloud Santé, à les faire respecter à ses Utilisateurs finaux et, le cas échéant, à reporter

chaque fois que nécessaire ces recommandations auprès de ses Clients finaux.

10.16 Le Client et, par son intermédiaire, l'Editeur, s'engagent à informer les Clients Finaux et/ou les Utilisateurs finaux en cas d'obsolescence des formats de données et à obtenir l'autorisation des Clients Finaux et/ou des Utilisateurs finaux quant aux modifications à apporter aux formats de données.

10.17 Le Client et, par son intermédiaire, l'Editeur sont responsables de la traçabilité de l'ensemble des actions effectuées par les Utilisateurs finaux de sa solution. A ce titre, le Client doit garantir la traçabilité de tout accès, modification, suppression de Données de santé à caractère personnel effectués via son logiciel.

10.18. De manière générale, le Client et l'Editeur s'engagent à respecter la réglementation en vigueur et plus particulièrement :

- Le Code de la santé publique (ci-après, « CSP »),
- Les dispositions applicables du décret n° 2018-137 du 26 février 2018 et notamment les clauses obligatoires de l'article R. 1111-11 CSP
- Le RGPD,
- La loi CNIL

Article 11 - Accès aux données de santé

11.1 Cloud Santé ne peut utiliser les données de santé à caractère personnel pour la seule fourniture du service d'hébergement.

11.2 A ce titre, les membres du personnel de Cloud Santé n'ont en aucun cas accès aux données de santé à caractère personnel contenues au sein des Serveurs de la plateforme d'hébergement et exploitées et traitées par l'Application, à l'exception des membres du personnel de Cloud Santé affectés aux prestations liées à la fourniture du Service d'hébergement et soumis à ce titre au secret professionnel au sens des dispositions de l'article 226-13 du Code pénal.

11.3 Les catégories de personnes assurant la prise en charge du Service d'hébergement sont visées en annexe 2 « Politique de sécurité du système d'information ».

Article 12 – Authentification des Utilisateurs finaux

12.1 L'authentification des Utilisateurs finaux de l'Application se fait au moyen :

Pour les professionnels de santé disposant d'une carte CPS ou d'une carte CPE :

- via le dispositif d'authentification de la carte CPS

- à défaut via un système d'authentification forte à deux facteurs.

Pour les professionnels de santé ne disposant pas de carte CPS ou CPE :

- via un système d'authentification forte à deux facteurs.

Pour l'accès des patients qui n'ont d'accès qu'à leurs propres données:

- soit via un système d'authentification forte à deux facteurs. La méthode d'authentification sera définie conformément à la réglementation et selon le cadre défini par la PGSSI-S.

Les systèmes d'authentification forte à deux facteurs acceptés par Cloud Santé sont les suivants :

Mot de passe à usage unique ou « One Time Password » (OTP)

Certificat numérique

Biométrie

Le Client s'engage à imposer techniquement à ses Utilisateurs finaux l'utilisation desdits moyens d'authentification et à reporter ces engagements dans le contrat conclu avec l'Editeur et ses Utilisateurs finaux.

12.2 Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des moyens d'authentification le concernant. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par Cloud Santé n'a accès au Service d'hébergement. De manière générale, l'Editeur assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès à son Application.

Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera Cloud Santé sans délai de la fraude et le confirmera par courrier recommandé.

12.3 L'identification des Utilisateurs finaux ayant accès à la solution est

nécessaire pour la délivrance des moyens d'authentification.

#### Article 13 - Licence sur les logiciels

13.1 Les logiciels mis à la disposition de du Client avec son Editeur par Cloud Santé dans le cadre du contrat restent la propriété exclusive de Cloud Santé. Cloud Santé accorde au Client avec son Editeur une licence non-exclusive et non transférable sur les logiciels et la documentation mis à sa disposition dans le cadre du contrat.

13.2 Le Client s'engage, en son nom et au nom de son Editeur, à ne pas copier ou reproduire en tout ou partie les logiciels et la documentation associée mis à sa disposition. Il s'engage également à ne pas les traduire ou transcrire en tout ou partie dans tout autre langage, ainsi qu'à ne pas les démanteler, désassembler, compiler ou décompiler, ou encore à ne pas les adapter ou leur adjoindre un objet non conforme à leur spécification.

#### Article 14 – Support

14.1 Dans le cadre du service d'hébergement, Cloud Santé fournit le Support de niveau 3. Le Client a la charge de fournir à ses Utilisateurs finaux le support de niveau 1 et 2.

14.2 La demande d'assistance pourra s'effectuer par l'ouverture d'un ticket ou par un appel téléphonique. Dans les deux cas le temps de prise en compte de l'incident est inférieur à 30 minutes pendant les heures travaillées (9h-18h du lundi au vendredi).

14.3 Cloud Santé propose, en option supplémentaire au service de support standard, un service d'astreinte sur 2 niveaux selon la criticité de la disponibilité des applications, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le choix de ces options sera défini dans Conditions Particulières.

Support standard : Période du lundi au vendredi (de 9h à 18h)  
Ouverture de ticket sur

la plate-forme de supervision du client.

Support astreinte niveau 1 : Du lundi au vendredi

(de 18h à 22h) : Appel sur le numéro d'astreinte et ouverture de ticket sur la plate-forme de supervision client.

#### Support astreinte niveau 2 :

Du lundi au vendredi (de 22h à 9h) : Appel sur le numéro d'astreinte et ouverture de ticket sur la plate-forme de supervision client.

14.4. Cloud Santé consigne et conserve toute information concernant la résolution d'incidents ou problème rencontré, à savoir :

- le contenu de l'Anomalie,
- les corrections proposées,
- les solutions apportées,
- les temps consacré à la résolution du problème.

#### Article 15 - Maintenance de la plateforme d'hébergement

15.1 Dans le cadre du contrat d'hébergement, Cloud Santé assure la maintenance systèmes et réseaux de la plate-forme d'hébergement

Le support au Client est assuré par la désignation d'un interlocuteur unique et privilégié désigné de part et d'autre.

15.2. Cloud Santé consigne et conserve toute information concernant la résolution d'incidents ou problème rencontré, à savoir :

- le détail de l'opération de maintenance,
- la planification de l'opération,
- les acteurs de l'opération,
- l'identification des documents de référence mis à jour suite à l'opération

#### Article 16 - Maintenance et mise à jour de l'Application

16.1 Les opérations de maintenance de l'Application sont réalisées par l'Editeur.

16.2 Les opérations de maintenance planifiée de l'Application doivent être déclarées au moins 48 heures à l'avance auprès de Cloud Santé par l'ouverture d'un ticket de support auprès de Cloud Santé détaillant les actions de maintenance devant être réalisées.

16.3 Les opérations de maintenance corrective suite à une défaillance doivent faire l'objet d'un suivi par l'ouverture d'un ticket de support auprès de Cloud Santé détaillant les actions de maintenance devant être réalisées

16.4 Les mises à jour de l'application fournies par l'Editeur

doivent être validées par Cloud Santé préalablement à tout déploiement en production, afin de valider la continuité dans le respect des contraintes de l'hébergement de données de santé à caractères personnel.

#### Article 17 - Facturation et modalités de règlement

17.1 Les sommes facturées sont exprimées hors taxes (HT). L'Editeur devra donc régler les sommes dues majorées de la Taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et de toute autre taxe en vigueur au jour de la facturation.

Les sommes dues au titre du contrat seront réglées selon les modalités et dans le délai indiqués par les Conditions Particulières.

17.2 En cas de défaut de paiement total ou partiel des sommes dues dans le délai indiqué par les Conditions Particulières et après une mise en demeure demeurée sans effet pendant sept (7) jours, Cloud Santé appliquera des pénalités de retard à un taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de deux-cent cinquante (250) euros.

17.3 Toute réclamation ou contestation sur le montant d'une facture ou la nature des prestations décrite par une facture doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception adressées dans le délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai, aucune réclamation ou contestation ne sera recevable.

17.4 Le défaut de paiement total ou partiel d'une facture dans le délai indiqué par les Conditions Particulières entraîne la déchéance du terme de toutes les factures déjà émises et non encore réglées.

#### Article 18 - Modification des conditions générales de fourniture de service

18.1 Cloud Santé se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales. Dans cette hypothèse, en respectant un préavis de quinze (15) jours avant la modification, Cloud Santé notifie ladite modification au Client par lettre recommandée avec accusé de réception en mettant en évidence les impacts éventuels sur le Service d'hébergement.

18.2 Faute de contestation ou d'observation de la part du Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception, la ou les modifications sont réputées acceptées et entrent immédiatement en vigueur.

18.3 Si le Client conteste la ou les modifications dans le délai de quinze (15) jours précité, les parties se rapprochent afin de trouver un accord, le Client pouvant en cas d'échec des discussions résilier le contrat dans un délai de trente jours (30) à compter de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception.

18.4 Cloud Santé reste seul responsable de la conformité des nouvelles Conditions Générales avec les exigences légales d'un système sécurisé d'hébergement de données selon les exigences légales de l'article L.1111-8 du CSP et des textes réglementaires pris pour son application, et garantit que les changements sont conformes à l'agrément obtenu en qualité d'hébergeur de données de santé à caractère personnel au sens des dispositions légales précitées.

#### Article 19 – Données personnelles

19.1 La gestion des accès aux données personnelles est décrites dans l'annexe 4 « Respect du droit des patients »

19.2 Le Client reconnaît qu'il a la qualité de Responsable de traitement au sens du RGPD et de la loi CNIL.

19.3 A ce titre, le Client s'engage à se conformer aux dispositions du RGPD et de la loi CNIL qui lui incombent, à répercuter à son Editeur, à ses éventuels Clients finaux et Utilisateurs finaux le respect de leurs obligations résultant du RGPD et de la loi CNIL. Le Client s'engage, notamment, à procéder aux éventuelles formalités préalables devant la CNIL et à la parfaite information des personnes physiques dont les données sont collectées et traitées, tout en leur permettant de s'opposer au traitement de leurs données.

19.4 Le Client s'engage à fournir des instructions documentées à Cloud Santé pour le traitement des données de santé à caractère personnel. Cloud Santé s'engage à se conformer à ces seules instructions pour le traitement et ne

saurait traiter les données sans lesdites instructions.

19.5 Cloud Santé s'engage à ne pas exécuter une instruction non conforme à la législation relative aux données personnelles et à l'hébergement de données de santé, et à en informer immédiatement le Client.

19.6 Cloud Santé s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité, physiques et logiques, adéquates à la préservation de la sécurité et de la confidentialité desdites données, acceptées par le Client. .

19.7 De manière générale, Cloud Santé s'engage à collaborer avec le Client pour les besoins des éventuelles formalités préalables effectuées devant la CNIL, en sa qualité de Responsable de traitement, et à lui fournir toute son assistance technique à cet effet en contrepartie du prix visé aux « Conditions particulières » du présent Contrat.

19.8 En outre, Cloud Santé s'engage à transmettre au Client et à l'aider dans la limite de ses possibilités opérationnelles à satisfaire toute demande d'accès, de suppression et de portabilité de données susceptibles d'émaner d'une personne physique et validée le Client ou son Editeur, conformément à la procédure de « Respect du droit des patients » figurant en annexe 4 du présent Contrat.

19.9 Cloud Santé s'engage à notifier au Client toute violation d'une donnée à caractère personnel, dans la mesure du possible, au plus tard dans les 72 heures après avoir été informé de ladite violation par email avec accusé de réception. Cette notification devra être accompagnée de tous les éléments utiles pour permettre au Client de notifier cette violation à la CNIL voire à la personne concernée, dont l'obligation incombe au seul Responsable de traitement.

19.10 Cloud Santé ne saurait voir sa responsabilité engagée si la CNIL et/ou la personne concernée n'ont pas été informés de la violation précitée lorsque Cloud Santé a notifié cette violation à son Client dans les délais qui lui étaient impartis.

#### Article 20 - Modification du service

20.1 Cloud Santé se réserve la possibilité de modifier le Service sans augmentation de frais ou de

coûts pour le Client et sans diminution de qualité du service fourni. Dans cette hypothèse, Cloud Santé informe le Client au moins quinze (15) jours à l'avance.

20.2 Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs finaux de toutes modifications du Service mises en place par Cloud Santé.

#### Article 21 - Cession du contrat

21.1 Sauf accord écrit de Cloud Santé, le Client ne peut céder ou transférer ses droits et obligations résultant du contrat.

#### Article 22 - Suspension ou résiliation du contrat

22.1 En cas de survenance d'un cas de force majeure, le contrat sera suspendu dans les conditions définies à l'article 27

22.2 Le Contrat pourra être suspendu par Cloud Santé dans l'un des cas justifiant la résiliation, à charge pour Cloud Santé d'en informer le Client.

22.3 Le Contrat pourra être résilié par les Parties en cas de non-respect de ses obligations par l'une des parties et après l'envoi d'une mise en demeure demeurée infructueuse pendant sept (7) jours.

En cas de résiliation du contrat par Cloud Santé, en raison du manquement à ses obligations par le Client, l'intégralité des sommes dues et des sommes restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat fixée par les parties sera immédiatement exigible.

22.4 Cloud Santé pourra résilier de plein droit le contrat, sans mise en demeure préalable, sans indemnité et sans préjudice des sommes restant dues et des sommes restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat fixée par les parties qui seront immédiatement exigibles, ceci sans préjudice des dommages et intérêts que Cloud Santé sera susceptible de réclamer :

- en cas d'infraction à la législation et à la réglementation relatives à la protection des données à caractère personnel,
- en cas de saisine par l'autorité judiciaire afin d'empêcher l'accès aux contenus et aux données.

#### Article 23 - Réversibilité

23.1 Cloud Santé fournira son assistance au Client ou à tout prestataire désigné par lui pour le

transfert de l'hébergement de son ou ses services ou applications, sous réserve du paiement intégral des sommes dues au titre du Contrat. Cloud Santé ne saurait refuser d'effectuer cette réversibilité ou de permettre au Client de se voir retourner les données hébergées.

23.2 En cas de non-renouvellement du Contrat conformément aux stipulations de l'article 4.1 et 4.2 la réversibilité sera effectuée dans le mois précédant l'échéance du contrat, sous réserve du paiement intégral des sommes dues au titre du contrat.

En cas de résiliation du contrat pour quelque autre cause que ce soit, la réversibilité sera effectuée dans le mois suivant la résiliation du contrat, sous réserve du paiement intégral des sommes dues au titre du contrat.

C'est de la responsabilité du Client de garantir que la réversibilité des données de santé à caractère personnel sera assurée dans les délais définis.

23.3 L'assistance de Cloud Santé pour le transfert de l'hébergement du ou des services ou applications sera facturée au tarif horaire de Cloud Santé en vigueur à la date de résiliation ou de non-renouvellement du contrat.

En cas de résiliation légitime du contrat par le Client pour faute de Cloud Santé, l'assistance de Cloud Santé pour le transfert de l'hébergement du ou des services ou applications ne sera pas facturée.

23.4 La procédure pour la réversibilité est décrite en annexe 5 « Plan de réversibilité ».

#### Article 24 - Conservation des données

24.1. Cloud Santé s'engage à conserver les données à caractère personnel collectées et traitées par l'Application via le Service d'hébergement en exécution du présent Contrat dans des conditions conformes à la réglementation en vigueur et pour toute la durée du présent Contrat.

24.2. A ce titre, le Client s'engage à garantir, que lors des éventuelles formalités effectuées auprès de la CNIL en sa qualité de responsable de traitement, il déclare une durée de conservation au moins égale à la durée du présent Contrat.

24.3. En cas de cessation des relations contractuelles pour

quelque raison que ce soit, et sous réserve du paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues, Cloud Santé s'engage à restituer, sous un format et un support standard sécurisé et fiable ou, au choix du Client, à détruire, à la première demande explicite de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, par tous moyens appropriés et sécurisés, et dans un délai de huit (8) jours suivant la réception de cette demande, l'ensemble des données collectées et traitées via le Service d'hébergement et notamment les données à caractère personnel.

24.4. Sur demande et moyennant facturation supplémentaire, Cloud Santé pourra assurer la prestation de rechargement des données du Client sur les matériels que ce dernier aura sélectionnés, charge pour lui de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

24.5. Le Client reconnaît et accepte qu'à l'issue de la restitution ou à la destruction des données conformément aux présentes dispositions, Cloud Santé s'engage à ne plus conserver plus aucune copie des données et le Client est responsable de la conservation et l'archivage sécurisés desdites données, en sa qualité de Responsable de traitement.

24.6 L'Editeur est seul responsable des durées légales de conservation des données particulières de santé.

#### Article 25 - Confidentialité

25.1 Toutes les informations, commerciales, techniques ou de quelque nature que ce soit que l'une des parties a pu recueillir sur l'autre partie, sous quelque forme que ce soit et notamment oralement, en particulier à l'occasion de réunions et d'entretiens, sont confidentielles.

25.2 Chaque Partie s'engage, d'une part, à ne pas divulguer, ni à communiquer à quiconque tout ou partie de ces informations confidentielles et, d'autre part, à prendre toute disposition pour que cette confidentialité soit préservée.

25.3 Chaque Partie, en qualité de bénéficiaire, s'engage à ne faire aucun usage des informations confidentielles dans un but autre que l'exécution du contrat.

25.4 Chaque Partie s'engage à ne pas revendiquer de droits de propriété industrielle, littéraire ou

artistique sur les informations confidentielles et sur les connaissances établies à partir de ces informations confidentielles.

25.5 Les documents de toutes sortes fournis par les Parties demeurent la propriété de chacune des parties qui les a fournis. Les parties s'engagent à se restituer mutuellement, sur simple demande ou en cas de résiliation du contrat, tous les documents, pièces ou produits communiqués et à ne pas en garder de copie ou reproduction.

25.6 Les obligations définies par le présent article resteront en vigueur aussi longtemps que les informations confidentielles ne seront pas tombées dans le domaine public.

#### Article 26 - Non sollicitation

26.1 Les Parties s'interdisent d'engager à leur service, directement ou indirectement, ou de faire engager par un tiers, directement ou indirectement, ayant des relations de toute nature avec l'une des parties ou exerçant une activité identiques ou similaire à celle de l'une des parties, un collaborateur ou un salarié de l'autre partie pendant la durée du Contrat et pendant une durée de douze (12) mois à compter de son échéance quel que soit les motifs de sa rupture ou de son non renouvellement.

26.2 La Partie qui ne respecterait pas cette obligation indemniserait l'autre partie en lui versant des dommages-intérêts correspondant à trois (3) fois le salaire brut annuel perçu par le collaborateur ou le salarié engagé.

#### Article 27 - Force majeure

27.1 Les Parties ne seront pas responsables de l'inexécution de leurs obligations en cas de survenance d'un cas de force majeure, défini comme tout événement imprévisible, irrésistible et résultant de circonstances extérieures aux parties, rendant impossible l'exécution du Contrat.

27.2 En cas de survenance d'un cas de force majeure le présent Contrat sera suspendu jusqu'à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure. Toutefois, faute de pouvoir reprendre l'exécution du contrat dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenance du cas de force majeure, les Parties se rapprocheront afin de discuter d'une modification du contrat.

En cas d'échec de la discussion, le Contrat sera résilié de plein droit, sans indemnité de part et d'autre, par la partie la plus diligente et par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie.

27.3 Dans l'hypothèse où le Contrat serait résilié par le Client, celui-ci s'engage à régler à Cloud Santé le prix de toutes les prestations impayées et effectuées à la date de la résiliation, ainsi que le frais éventuellement engendrés par la résiliation.

En particulier, le Client s'engage à reporter au sein du contrat conclu avec chacun de ses Editeurs ou ses Clients finaux, les articles 5.3 ; 7.1 ; 7.2 ; 9.10 ; 9.11 ; 10.4 ; 10.7 ; 10.11 ; 10.13 ; 10.14 ; 12.1 ; 12.3 ; 19.3 ; 23.2, 24.5

#### Article 28 - Stipulations diverses

28.1 Tout délai fixé par les présentes Conditions Générales expire le dernier jour à vingt-quatre heures. Le délai qui expirerait un samedi, dimanche, un jour férié ou chômé, est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

28.2 Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes Conditions Générales serait considérée comme nulle et sans objet elle serait réputée non-écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations.

#### Article 29 - Loi applicable et tribunal compétent

29.1 Le contrat est régi par la loi française. Tout litige relatif au contrat, concernant notamment sa formation, son exécution, son interprétation ou sa résiliation, est de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris.

#### Article 30 – Contrat entre le Client et l'Editeur, et entre le Client et ses éventuels Clients finaux

30.1 Le Client s'engage à reporter au sein du contrat conclu avec chacun de ses Editeurs ou de ses Clients finaux les obligations qui les concernent en leur qualité d'utilisateur du Service d'hébergement, ainsi qu'à définir au sein de ce contrat les droits dont disposent les personnes concernées sur les données de santé à caractère personnel ainsi hébergées par Cloud Santé en particulier en application des dispositions du RGPD, de la loi CNIL et du CSP.