

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET  
D'UTILISATION DES LOGICIELS  
PMSI<sup>ipilot</sup>, Plateforme BI et PlaniPSY**

Les logiciels sont édités par OSPI, société par actions simplifiée au capital de 1.000.000 €, dont le siège social est 77 Boulevard Vivier Merle 69003 Lyon, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 419 097 654, et représentée par PSIH Holding en la personne de son Président, Jean-Baptiste Angeloglou (ci-après « **OSPI** »). OSPI est un fournisseur de logiciels permettant d'optimiser le codage médical, d'améliorer le pilotage de l'activité des établissements de santé et d'accélérer la recherche clinique tout en sécurisant les données de santé des patients au travers d'un service d'hébergement certifié de données de santé.

Les logiciels PMSI<sup>ipilot</sup> et Plateforme BI permettent à un établissement de santé d'analyser son activité et de piloter et assurer le suivi de la performance de son activité.

Le logiciel PlaniPSY permet à un établissement de santé d'assurer la gestion des soins psychiatriques sans consentement, ainsi que les isolements et contentions, en conformité avec la réglementation.

Les Logiciels sont disponibles au format SaaS – Software as a Service ou hébergés sur le(s) serveur(s) du Client.

#### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de vente et d'utilisation, les termes et expressions commençant par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel. Les termes définis par le Règlement (UE) n°2016/679 dit « **RGPD** » et employé avec une majuscule ont la définition donnée par le RGPD.

« **Abonnement** » désigne la licence d'utilisation du Logiciel indiqué dans le Devis concédé par OSPI au Client dans le cadre du Contrat.

« **CGVU** » désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du ou des Logiciels.

« **Client** » désigne l'entité légale désignée au Devis, quelle que soit sa forme juridique, qui utilise le Logiciel et le met à disposition des Utilisateurs.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des documents contractuels régissant la relation entre OSPI et le Client pour la mise à disposition et l'utilisation du ou des Logiciels, à savoir les présentes CGVU, ainsi que le Devis.

« **Devis** » désigne le document établi par OSPI déterminant les conditions particulières du Contrat, concernant notamment la durée de l'Abonnement, le ou les Logiciels et Prestations couverts, le Prix, les modalités d'hébergement et des modalités ad hoc de facturation le cas échéant.

« **Données** » désigne, selon le Logiciel concerné, les données médico-administratives du PMSI, les données y compris de santé des Patients, les données GAM, GEF et RH relatives à l'activité du Client et/ou les données liées aux soins sans consentement et à l'isolement et la contention, qui sont traitées dans le cadre de l'utilisation du Logiciel. Les Données comportent des Données à caractère personnel.

« **Droits de Propriété Intellectuelle** » signifie les droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient enregistrés ou non, et toutes les demandes, renouvellements et extensions de ces droits, y compris, sans limitation, les copyrights, les droits d'auteur, les droits sur les logiciels, les droits sur les bases de données, les droits sur les dessins et modèles, les brevets, les marques de fabrique ou de commerce, les marques de service, les noms commerciaux, les noms de domaine, les droits sur le savoir-faire, les secrets commerciaux et/ou tous les autres droits de propriété intellectuelle et les formes de protection équivalentes ou similaires existant partout dans le monde.

« **Logiciel(s)** » désigne le ou les logiciels parmi PMSI<sup>ipilot</sup>, Plateforme BI et PlaniPSY couverts par le Devis.

« **OSPI Cloud** » désigne le service d'hébergement cloud du Logiciel fourni par OSPI au Client.

« **Patient** » désigne les patients bénéficiant de prestations des soins de santé dispensés par le Client, et dont les Données à caractère personnel sont traitées dans le cadre de l'utilisation du Logiciel.

« **Partie** » désigne individuellement OSPI ou le Client, et collectivement OSPI et le Client.

« **Prestations** » désigne les prestations associées à l'Abonnement dans le cadre du Contrat, à savoir notamment les Prestations de maintenance, le service OSPI Cloud lorsque l'Abonnement est en mode SaaS, ainsi que, le cas échéant, d'autres prestations additionnelles telles que les Prestations BI, des prestations d'installation du Logiciel, des prestations de conseil, de chefferie de projet, de développements non couverts par les Prestations de maintenance ou encore de migration de Données. OSPI est la seule à vendre et à réaliser sur le territoire français les Prestations associées à l'Abonnement et au(x) Logiciel(s).

« **Prestations BI** » désigne principalement des prestations de développement d'indicateurs dans le cadre de projets décisionnels, avant intégration dans la Plateforme BI, et de maintenance de ces indicateurs. Le périmètre exact des Prestations BI est défini avec chaque Client et précisé dans le Devis.

« **Prestations de maintenance** » désignent les prestations de support et de maintenance corrective et évolutive décrites aux articles 8.1 à 8.3.

« **Prix** » désigne les prix mentionnés au Devis, couvrant l'Abonnement et les Prestations, le cas échéant.

« **Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel** » désigne toute réglementation applicable à la protection des Données à caractère personnel dans le cadre de la relation contractuelle des Parties et notamment, sans pour autant s'y limiter, le Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « **RGPD** » et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « **Loi Informatique et Libertés** ».

« **Réglementation Applicable** » désigne toute loi, tout règlement, toute réglementation et toute jurisprudence, nationaux ou européens, applicables au Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Logiciel et plus particulièrement toute réglementation et jurisprudence relatives à l'évaluation et à l'analyse de l'activité des établissements de santé dans le cadre du programme de

médicalisation des systèmes d'information (PMSI) et à la gestion des soins psychiatriques sans consentement.

« **Résultats** » désigne les résultats des traitements des Données opérés dans le cadre de l'utilisation du Logiciel. Les Résultats comportent des Données à caractère personnel.

« **Utilisateur** » désigne le professionnel de santé ou tout autre professionnel, employé par le Client et/ou exerçant pour le Client, autorisé et habilité par celui-ci à utiliser le Logiciel.

## **ARTICLE 2 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes CGVU constituent des stipulations contractuelles obligatoires et définissent les conditions et modalités selon lesquelles OSPI commercialise le Logiciel auprès du Client, et en particulier les modalités de mise à disposition du Logiciel, d'exécution des Prestations et plus largement les droits et obligations du Client.

Les CGVU constituent le socle de la négociation commerciale entre les Parties et sont partagées avec le Client. Elles prévalent sur tout autre document, sauf acceptation formelle et écrite d'OSPI. Par conséquent, toute condition contraire opposée par le Client sera, à défaut d'acceptation expresse dans le Contrat, inopposable à OSPI, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait qu'OSPI ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes CGVU ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations.

Les CGVU en vigueur sont celles applicables au jour de la signature du Devis par le Client, pour toute la durée du Contrat. OSPI se réserve toutefois la faculté de modifier ses CGVU à tout moment. En cas de modifications mineures, entendues comme (i) une modification imposée par une réglementation applicable à l'une ou l'autre des Parties, dont la Réglementation Applicable, (ii) une modification ayant un caractère purement administratif sans incidence négative pour le Client, (iii) une modification au bénéfice du Client, les CGVU modifiées entreront en vigueur sans notification au Client. Toute autre modification des CGVU sera notifiée au Client et ne pourra entrer en vigueur qu'à compter de la date de renouvellement du Contrat par les Parties.

Le Client est réputé avoir pris connaissance des présentes CGVU, les avoir lues avec attention et les avoir acceptées sans réserve. Si le Client n'est pas d'accord avec tout ou partie des CGVU, il lui appartient de ne pas conclure le Contrat et de ne pas utiliser le Logiciel.

## **ARTICLE 3 – FORMATION DU CONTRAT**

L'accès au Logiciel et son utilisation par les Utilisateurs sont conditionnés à la conclusion du Contrat par le Client.

La conclusion du Contrat suppose la signature du Devis par le Client, précédée de la mention « La signature du présent devis vaut acceptation des CGVU » et le paraphe de chacune des pages des CGVU annexées, permettant de manifester l'acceptation expresse et sans réserve des CGVU par le Client.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans les CGVU et le Devis, les stipulations du Devis prévaudront dans la mesure où celles-ci constituent les conditions particulières applicables au Contrat.

Le Client reconnaît expressément que :

- dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, OSPI lui a mis à disposition des informations complètes sur le Logiciel, ses fonctionnalités, ainsi que sur les Prestations ;
- il est seul responsable de la vérification :
  - i. de l'adéquation entre le Logiciel et les Prestations et ses propres besoins, ce qu'il confirme,
  - ii. qu'il remplit et respecte les prérequis techniques, qui sont nécessaires pour accéder et utiliser le Logiciel.

Toute modification des conditions du Contrat demandée par le Client postérieurement à la signature du Devis ne peut être prise en considération qu'avec l'accord exprès d'OSPI, étant précisé qu'OSPI se réserve le droit de refuser une telle demande de manière discrétionnaire sans motif particulier.

Le bénéfice du Contrat est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord préalable et écrit d'OSPI.

Dans le cadre de la conclusion du Contrat, OSPI est fondée à demander au Client toute information le concernant qu'elle jugerait pertinente pour l'exécution de leurs obligations contractuelles réciproques.

En conséquence, le Client déclare et garantit OSPI que :

- les informations le concernant fournies lors de la conclusion du Contrat sont complètes, exactes et précises ;
- il informera OSPI de tout changement le concernant de manière à ce que ces informations demeurent complètes, exactes et à jour pendant toute la durée du Contrat.

## **ARTICLE 4 – DURÉE DU CONTRAT ET RESILIATION**

Le Contrat prend effet à la date de sa conclusion, selon les modalités décrites à l'article 3, et lie les Parties pendant la durée prévue sur le Devis.

Au terme de la durée initiale d'engagement, le Contrat sera renouvelé tacitement par période équivalente à la durée initiale, sauf dénonciation préalable du Contrat par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de trois (3) mois. En cas de renouvellement du Contrat, le Prix de l'Abonnement sera augmenté de 5% hors taxes.

Le Contrat peut être résilié de plein droit, pendant la durée initiale d'engagement et/ou toute période de renouvellement, par l'une des Parties si l'autre Partie commet un manquement à l'une ou plusieurs de ses obligations au titre du Contrat, et qu'elle n'y remédie pas dans les soixante (60) jours suivants l'envoi par la Partie non défaillante d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de non-paiement du Prix par le Client, OSPI se réserve le droit de suspendre sans délai l'accès du Client et des Utilisateurs au Logiciel, pendant le préavis de soixante (60) jours.

Les sommes versées par le Client ou facturées au Client par Ospi avant la résiliation effective du Contrat, pour quelque raison que ce soit, demeurent acquises à OSPI.

A l'expiration du Contrat, l'accès du Client et des Utilisateurs au Logiciel sera suspendu et les Parties seront déliées de toutes leurs obligations découlant du Contrat, à l'exception des articles Garanties (9), Propriété Intellectuelle (10), Réversibilité (11.2.11), Responsabilité (13) et Confidentialité (14).

## ARTICLE 5 – GESTION DE PROJET

Les Parties s'engagent à mettre en place, dès la signature du Devis, les échanges, interactions et actions nécessaires à l'exécution du Contrat dans les plus brefs délais et dans le respect du calendrier décidé par les Parties.

Ainsi, chaque Partie s'engage à désigner une équipe dédiée afin de garantir la bonne gestion et exécution du Contrat. Plus particulièrement dans le cadre de Prestations BI, un référent métier devra être désigné par le Client pour chaque domaine contractualisé (exemple : RH ou GAM).

Le Client s'engage dans ce cadre à allouer le temps nécessaire à la réalisation des Prestations et plus particulièrement dans le cadre des Prestations BI à réaliser la recette dans le calendrier convenu.

Si nécessaire, dans le cadre de la réalisation des Prestations, OSPI pourra se déplacer sur le site du Client à ses frais et aux jours et heures ouvrés convenus en amont avec le Client.

OSPI s'engage, dès la signature du Devis, à transmettre au Client la documentation qui décrit les prérequis techniques nécessaires notamment en termes d'infrastructures le cas échéant, de Données et de flux et à conseiller le Client dans l'adaptation de ces prérequis à ses besoins (la « **Documentation** »).

Le Client reconnaît et accepte qu'il est responsable de la mise à disposition des infrastructures le cas échéant, de l'extraction et/ou de la mise à disposition des Données et des flux, conformément à la Documentation. Ainsi, OSPI ne peut être considérée comme responsable de tout délai et/ou Résultats ne répondant pas au niveau de qualité attendu, lorsque cela résulte (i) d'une mauvaise qualité des Données et/ou d'un format et/ou d'une antériorité des Données ne répondant pas aux prérequis ; (ii) de la négligence et/ou faute d'un tiers ; (iii) de la négligence, manque de collaboration et/ou faute du Client.

OSPI est amenée à accéder aux Données, comportant des Données à caractère personnel, dans le cadre des Prestations.

L'installation du Logiciel est considérée comme définitive à la signature d'un procès-verbal de livraison par le Client dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de l'envoi du procès-verbal.

Dans le cadre des Prestations BI :

- un procès-verbal de mise à disposition des Données émis par OSPI est signé par le Client dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de l'envoi du procès-verbal ;
- les Prestations BI sont considérées comme réalisées à la signature d'un procès-verbal de recette émis par OSPI et signé par le Client dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de l'envoi du procès-verbal.

En cas de non-réception par OSPI d'un procès-verbal signé par le Client dans le délai indiqué, sans que le Client n'ait émis aucune observation et/ou réserve, le procès-verbal sera considéré comme accepté par le Client. Une fois un procès-verbal signé ou considéré comme accepté par le Client, ce dernier ne pourra plus faire d'observation et/ou de réserve notamment sur l'installation du Logiciel ou la réalisation de la recette dans le cadre de Prestations BI.

## ARTICLE 6 – ABONNEMENT

OSPI concède au Client une licence personnelle, non cessible, non transmissible et non exclusive d'utiliser le Logiciel par les Utilisateurs. Le nombre d'Utilisateurs dépend du Logiciel et de ce qui a été convenu entre les Parties dans le Devis.

Elle prend effet à compter de l'installation du Logiciel, sous condition suspensive du paiement du Prix de l'Abonnement spécifié dans le Devis, conformément à l'article 7 et au Devis.

Le droit de correction conformément aux dispositions de l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle est réservé par OSPI. Le Client reconnaît et accepte que l'Abonnement ne peut être interprété comme la cession d'un droit quelconque sur le Logiciel à l'exception d'un droit d'accès et d'utilisation du Logiciel dans le respect des présentes CGVU et conformément aux finalités d'utilisation du Logiciel.

Le Client reconnaît et accepte qu'aucune copie du Logiciel (code source ou objet) ne lui est remise et qu'il ne dispose d'aucun droit de consultation du code source.

De manière générale, le Client est tenu à une obligation de collaboration et de fournir à OSPI toutes les informations, accès et autorisations nécessaires à l'exécution du Contrat.

Afin de ne pas perturber le bon fonctionnement du Logiciel, le Client s'engage à l'utiliser conformément aux instructions d'utilisation fournies et/ou dispensées par OSPI. Le Client se porte fort du respect de ces règles par les Utilisateurs.

Lorsque la licence est commandée en mode serveur(s), la livraison du Logiciel est effectuée par une mise à disposition via un transfert sécurisé depuis un serveur d'OSPI suite à la mise à disposition d'une machine physique ou d'une machine virtuelle sur laquelle peut être installé le programme à distance. Le Client reconnaît et accepte que les sources du Logiciel ne sont pas livrées et que seul le code objet du Logiciel est livré par OSPI.

L'accès au Logiciel par le Client et/ou tout Utilisateur désigné par ce dernier se fait sur son propre matériel informatique et sous la seule responsabilité du Client.

Le Client est gestionnaire des habilitations et est seul responsable de la désignation des Utilisateurs qui accèdent au Logiciel. Le Client s'engage à ouvrir l'accès au Logiciel qu'à des Utilisateurs dûment habilités à accéder aux Données.

OSPI crée un ou des comptes Utilisateur, qui ont le statut d'administrateur, pour un ou des Utilisateurs désignés par le Client et qui ont le pouvoir d'ouvrir l'accès à de nouveaux Utilisateurs, selon les finalités de l'utilisation du Logiciel. Des éléments d'authentification (identifiant et mot de passe) permettant d'accéder au Logiciel sont fournis à chaque Utilisateur. Ces éléments d'authentification sont confidentiels et personnels.

Chaque Utilisateur devra conserver ses éléments d'authentification de manière confidentielle et s'engage à ne pas les divulguer, les prêter ou les céder à des tiers pour quelque raison, de quelque manière, et sous quelque forme que ce soit. Le Client se porte fort du respect de ces règles par les Utilisateurs.

En cas de perte, oubli, vol ou compromission des éléments d'authentification, le Client doit sans délai procéder à la suspension de l'accès au Logiciel et à l'envoi de nouveaux éléments d'authentification.

En aucun cas, OSPI ne saurait être responsable de la perte, du vol ou de l'oubli des éléments d'authentification par les Utilisateurs ou de leur utilisation frauduleuse. Le Client est seul responsable de l'accès et l'utilisation du Logiciel par les Utilisateurs avec leurs éléments d'authentification.

Lorsque la licence est commandée en mode serveur(s), à l'issue du Contrat et de l'Abonnement, le Client s'engage à restituer le Logiciel, selon les instructions d'OSPI, à n'en garder aucune copie et/ou reproduction et à attester par écrit, sur demande d'OSPI, de la restitution et de l'absence de conservation de copie et/ou reproduction.

## **ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIERES**

### **7.1 Facturation et révision des Prix**

Hormis modalités différentes prévues dans le Devis, le Client accepte qu'OSPI facture les Prix selon le calendrier suivant.

#### **A. Abonnement**

- La première année d'Abonnement est facturée dès la signature ou l'acceptation du procès-verbal de livraison mentionné à l'article 5 des CGVU ;
- pour les années ultérieures, l'Abonnement annuel est facturé à chaque date anniversaire.

#### **B. Prestations**

Les Prestations sont soit couvertes par le Prix de l'Abonnement, soit couvertes par un ou des Prix distincts, selon ce qui est prévu au Devis.

Les modalités de facturation sont également prévues au Devis.

Concernant les Prestations BI, les modalités de facturation sont les suivantes (hormis modalités différentes prévues au Devis) :

- 30% à la signature du Devis ;
- 30% à la signature ou acceptation du procès-verbal de mise à disposition des Données ;
- 40% à la signature ou acceptation du procès-verbal de recette.

Concernant les Prestations de maintenance et la maintenance dans le cadre des Prestations BI, elles démarrent dès la signature ou acceptation du procès-verbal de livraison ou de recette et sont souscrites par période de douze (12) mois à compter de la livraison jusqu'à la fin du Contrat. Elles sont facturées annuellement sur douze (12) mois glissants.

A l'issue de la durée initiale d'engagement, les Prix seront révisés à hauteur de 5% hors taxes, l'indexation des tarifs sur l'indice Syntec est ainsi expressément exclue.

### **7.2 Modalités de paiement et retard ou défaut de règlement**

Les factures sont réglées dans un délai de cinquante (50) jours à compter de leur réception par le Client. Ce délai sera également applicable en cas de dépôt de la facture sur Chorus pro.

Les paiements sont effectués par virement bancaire.

Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit et sans autre formalité le bénéfice d'intérêts moratoires à compter du jour suivant l'expiration du délai. Le taux des intérêts moratoires est égal à 3 fois le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. OSPI pourra appliquer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant s'élève à quarante (40) euros par facture de retard.

Tout défaut de paiement peut entraîner la suspension sans délai de l'accès du Client et des Utilisateurs au Logiciel.

## **ARTICLE 8 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE**

### **8.1 Support**

Le Client bénéficie d'un service support, qui permet le traitement de demandes d'assistance du Client, qui couvrent :

- des demandes de conseil (fonctionnel ou technique) dans la mise à disposition et l'utilisation du Logiciel ;
- des incidents techniques ou anomalies de fonctionnement se rapportant au Logiciel, au titre de la maintenance corrective.

Le service support est accessible :

- pendant les heures et jours ouvrés, à savoir de 9h à 12h45 et de 14h à 18h, du lundi au vendredi, hors jours fériés ;
- au choix du Client :
  - depuis chaque compte Utilisateur en utilisant le chat Intercom,
  - en écrivant à [support@ospi.fr](mailto:support@ospi.fr) pour le support technique ou à [assistance.metier@ospi.fr](mailto:assistance.metier@ospi.fr) pour le support fonctionnel, ou
  - en appelant au 04.26.10.06.36 pour le support technique ou au 04.26.10.06.39 pour le support fonctionnel.

OSPI tient le Client informé, sur chaque compte Utilisateur, de toutes les nouvelles fonctionnalités et améliorations du Logiciel ainsi que de toutes les informations notamment techniques nécessaires à l'utilisation du Logiciel.

### **8.2 Maintenance corrective**

OSPI s'engage à corriger toutes les anomalies affectant le Logiciel, de manière préventive ou à la demande du Client. On entend par anomalie tout dysfonctionnement répétitif et reproductible du Logiciel, alors que son utilisation par le Client est conforme à la Documentation et aux instructions partagées par OSPI (« **Anomalie** »).

Le Client décrit les détails de l'Anomalie qu'il a constatée et communique à OSPI tous les éléments de nature à identifier précisément l'Anomalie, en estimant le niveau de gravité selon le référentiel ci-après :

- niveau 3 : désigne toute Anomalie bloquante rendant impossible l'utilisation du Logiciel ou pouvant entraîner une altération des Données et/ou Résultats ;
- niveau 2 : désigne toute Anomalie critique rendant difficile l'utilisation d'une fonctionnalité du Logiciel ou générant des résultats difficilement exploitables ;
- niveau 1 : désigne tous les autres incidents techniques ou anomalies de fonctionnement n'ayant pas d'impact significatif sur l'utilisation du Logiciel.

La gravité de l'Anomalie donnée par le Client peut être modifiée par OSPI si le problème rencontré ne présente pas les caractéristiques définies ci-dessus.

OSPI s'engage à intervenir pendant les heures et jours ouvrés dans les meilleurs délais, cette obligation s'interprétant comme une obligation de moyens.

OSPI est décisionnaire quant au mode de résolution de l'Anomalie : Intercom, courriel, téléphone ou prise en main du Logiciel. Chaque intervention dans le cadre d'une prise en main est néanmoins approuvée en amont par le Client.

OSPI est amenée à accéder et à traiter les Données et Résultats du Client, comportant des Données à caractère personnel, dans le cadre de la maintenance corrective, pour (i) effectuer un diagnostic ; (ii) définir les moyens permettant de résoudre, selon les résultats de ce diagnostic, le problème rencontré par le Client ; (iii) résoudre ce problème. Ainsi, le traitement des Données et Résultats dans le cadre de la maintenance corrective entrent dans le champ des Prestations de maintenance.

OSPI est relevée de ses obligations de maintenance corrective dans les cas suivants :

- l'Anomalie n'est pas reproductible ou suffisamment documentée par le Client ;
- non-respect par le Client de la Documentation et des instructions d'utilisation ;
- modification du Logiciel par le Client ou un tiers.

### **8.3 Maintenance évolutive**

La maintenance évolutive couvre :

- la rectification d'erreurs de fonctionnement et/ou des modifications du Logiciel nécessaires à son fonctionnement,
- le développement de nouvelles fonctionnalités ou des modifications de fonctionnalités existantes,
- l'harmonisation du Logiciel,
- la fourniture de nouvelles versions du Logiciel,
- l'amélioration des performances du Logiciel,
- la maintenance réglementaire (à savoir les modifications du Logiciel imposées par un changement de loi ou de réglementation).

OSPI garantit que la maintenance évolutive n'entraîne aucune régression en termes de performance et de fonctionnalités du Logiciel.

La maintenance évolutive est réalisée soit à l'initiative d'OSPI, soit à la suite d'une demande du Client acceptée

par OSPI. Une maintenance évolutive réalisée à la demande du Client peut donner lieu à une facturation distincte.

Dans le cadre des tests réalisés au titre de la maintenance évolutive, OSPI est amenée à accéder et réaliser des traitements des Données et Résultats du Client, comportant des Données à caractère personnel. Ainsi, les traitements des Données et Résultats dans le cadre de la maintenance évolutive entrent dans le champ des Prestations de maintenance.

### **8.4 Disponibilité**

L'accès au Logiciel est disponible en permanence pendant toute la durée de l'Abonnement sous réserve d'interruptions, accidentelles ou hors de contrôle d'OSPI (tels que sans s'y limiter, des pannes, erreurs, dysfonctionnements, ou ruptures des connexions réseaux).

OSPI se réserve également la faculté de procéder à des interruptions de service périodiques pour les besoins de l'exécution des Prestations de maintenance et s'engage, dans la mesure du possible, à procéder à ces interruptions au cours des périodes de non-utilisation ou de moindre utilisation du Logiciel.

Le Client reconnaît et accepte qu'aucune indemnité n'est due au Client pendant les temps d'indisponibilité mentionnés au présent article.

## **ARTICLE 9 – GARANTIES**

**9.1 Garantie de conformité du Logiciel aux exigences du Contrat** : OSPI garantit que le Logiciel est conforme, au jour de sa mise à disposition/livraison, aux spécifications techniques et fonctionnelles décrites dans la Documentation fournie par OSPI et aux exigences définies au Contrat.

Le Logiciel est réputé accepté, dès la signature par le Client du procès-verbal de livraison ou à l'issue du délai de sept (7) jours calendaires à compter de l'envoi du procès-verbal par OSPI sans que le Client n'ait émis aucune observation et/ou réserve.

Cette garantie ne s'applique qu'en cas :

- d'utilisation du Logiciel dans le respect de la Documentation et des instructions fournies par OSPI ;
- d'Anomalies signalées dans les meilleurs délais.

La garantie ne couvre pas :

- les défauts résultant d'une mauvaise utilisation, d'une modification non autorisée ou d'une intégration par le Client dans un environnement non validé par OSPI ;
- les demandes ou besoins particuliers du Client non acceptés par OSPI.

**9.2 Garantie de jouissance paisible du Logiciel** : OSPI garantit que le Logiciel est original et ne viole pas les droits de propriété intellectuelle d'un tiers reconnu par la Réglementation Applicable. OSPI déclare et garantit au Client posséder la capacité à l'exécution des services d'hébergement conformément aux conditions prévues au Contrat.

**9.3 Exclusion des autres garanties** : le Logiciel est mis à disposition sans autre garantie de quelque nature que ce soit. OSPI ne garantit notamment pas que le Logiciel ne

comporte pas d'erreurs ou d'anomalies de fonctionnement. OSPI ne garantit aucun résultat quantitatif ou qualitatif ou aucune performance, notamment quant aux Résultats.

**9.4 Garanties du Client :** le Client garantit que l'utilisation du Logiciel et des Prestations et notamment la fourniture des Données et des documents du Client ne violent pas les droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Le Client s'engage à défendre, indemniser et protéger OSPI de toute responsabilité à l'égard de réclamations, actions, procédures, pertes, dommages et autres coûts et dépenses, supportés par OSPI et découlant de ou en relation avec l'utilisation du Logiciel et/ou des Prestations et/ou de la mise à disposition des infrastructures (le cas échéant) par le Client, qui enfreindrait le Contrat, les droits de tiers et/ou la Réglementation Applicable.

## ARTICLE 10 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 10.1 Droits sur le Logiciel

Le Logiciel, les éléments qui le composent, les résultats des Prestations y compris des Prestations BI le cas échéant, ainsi que tous les Droits de Propriété Intellectuelle qui y sont attachés, demeurent la propriété exclusive d'OSPI. Cela couvre expressément toutes les évolutions, mises à jour et nouvelles versions du Logiciel, couvertes notamment par la maintenance évolutive.

Le Logiciel peut contenir un ou plusieurs composants tiers, propriétaires ou open source, intégrés et nécessaires à son utilisation (les « **Composants Tiers** »). OSPI concède au Client, sur la base des licences acquises auprès de ses concédants, et sauf stipulation expresse contraire du Contrat, un droit d'utilisation de ces Composants Tiers selon les termes et conditions du Contrat ou, le cas échéant, les termes et conditions spécifiques des licences liées à ces composants.

De même, OSPI se réserve le droit d'utiliser les enseignements tirés de la fourniture de l'Abonnement et des Prestations dans le cadre du Contrat, ainsi que le cas échéant d'utiliser et d'incorporer gratuitement et à sa discrétion dans le Logiciel, toute idée, suggestion, recommandation, demande de modification, demande de correction, ainsi que tout autre retour transmis par le Client ou par les Utilisateurs concernant le Logiciel et les Prestations. A cet égard, le Client renonce à revendiquer un quelconque droit de propriété et/ou une quelconque rémunération afférente à une telle utilisation et/ou incorporation.

Le Client s'engage à informer OSPI sans délai de toute utilisation non autorisée du Logiciel et/ou des Prestations, dont il a connaissance et à fournir à OSPI toute l'aide nécessaire que celui-ci pourrait raisonnablement lui demander s'il décidait d'agir.

### 10.2 Droits sur les connaissances propres

Chaque Partie accorde à l'autre Partie un droit d'utilisation de ses connaissances propres, informations et données (non personnelles) nécessaires à l'utilisation du Logiciel et/ou à la réalisation des Prestations, la supervision et l'amélioration des usages du Logiciel et l'exécution du Contrat.

Chaque Partie reste seule propriétaire de ses connaissances propres, dont son savoir-faire et ses méthodes, qu'elle possède indépendamment du Contrat ou qu'elle acquiert au cours de l'exécution du Contrat et demeure par conséquent libre de les utiliser, sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité en vertu du

Contrat. Aucune des Parties ne pourra revendiquer un droit quelconque sur les connaissances propres de l'autre Partie.

### 10.3 Droits sur les Données et les Résultats

Les Données ainsi que les Résultats sont et demeurent la propriété du Client. Ainsi, OSPI reconnaît et accepte que le Client soit titulaire des droits sur l'ensemble des Données et des Résultats.

## ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les Parties s'engagent à respecter la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel.

Les Traitements pour lesquels chacune des Parties est Responsable de traitement sont décrits à l'article 11.1.

Afin de concéder l'Abonnement et de réaliser les Prestations, OSPI est amené à traiter des Données à caractère personnel des Patients et des Utilisateurs sur instructions et pour le compte du Client. A ce titre, OSPI agit en qualité de Sous-Traitant du Client au sens du RGPD. Les modalités de ces Traitements de Données à caractère personnel et les obligations d'OSPI et du Client à ce titre sont décrites dans les clauses de sous-traitance ci-après (article 11.2).

### 11.1 Traitements pour lesquels les Parties sont Responsables de traitement distincts

Afin d'assurer la gestion du Contrat ainsi que les relations et contacts entre elles, les Parties sont amenées, chacune pour son compte, à traiter les Données à caractère personnel des personnes physiques signant et visant le Contrat ainsi que les Données à caractère personnel du personnel de l'autre Partie, en qualité de Responsable de traitement.

Afin d'assurer certaines Prestations, dont notamment les Prestations de maintenance, OSPI est amené à traiter les Données à caractère personnel des Utilisateurs. Dans le cadre du service support couvert par les Prestations de maintenance, OSPI fait appel à Intercom, fournisseur d'un outil de support client, qui est un Sous-traitant au sens du RGPD.

OSPI est également amené à traiter certaines Données à caractère personnel des Utilisateurs aux fins de superviser et d'améliorer les usages du Logiciel.

Les Données à caractère personnel traitées sont les suivantes :

Finalité	Données à caractère personnel
Gestion du Contrat et relation contractuelle	Prénom, nom, fonction, employeur, coordonnées professionnelles
Prestations de maintenance	Prénom, nom, fonction, employeur, coordonnées professionnelles Contenu des demandes de support et échanges afférents
Usages du Logiciel	Données de connexion (adresses IP et logs)

L'ensemble des Traitements décrits au présent article sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes poursuivis par chaque Partie ou de l'exécution du Contrat.

Les Données à caractère personnel seront conservées par les Parties pendant le temps nécessaire pour les finalités poursuivies, conformément à la réglementation en vigueur.

Les Données à caractère personnel ne sont pas transférées en dehors de l'Union européenne, hormis d'éventuels transferts par Intercom (outil chat utilisé par les services support d'OSPI) vers les Etats-Unis, dans des conditions conformes à la décision d'adéquation relative au cadre de protection des données UE-États-Unis, adoptée le 10 juillet 2023 par la Commission européenne. Intercom est couvert par la liste des organismes qui respectent ce « cadre de protection des données », accessible depuis le site du ministère américain du commerce. Les transferts de Données à caractère personnel depuis l'Union européenne vers les organismes figurant sur cette liste peuvent s'effectuer librement, sans encadrement spécifique par des « clauses contractuelles types » ou un autre instrument de transfert.

Les Personnes concernées par ces Traitements disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des Données à caractère personnel, d'un droit à la limitation des Traitements et d'un droit d'opposition aux Traitements. Ces droits s'exercent directement auprès du DPO de chaque Partie. Les Personnes concernées peuvent, à tout moment, introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## 11.2 Clauses de sous-traitance, au sens de l'article 28 du RGPD

### 11.2.1 Description des Traitements

Pour les Traitements de Données à caractère personnel effectués dans le cadre de l'utilisation du Logiciel, le Client agit en tant que Responsable de traitement au sens du RGPD.

- PMSI

La nature des opérations de Traitement réalisées sur les Données inclut leur organisation, leur structuration, leur consultation et leur rapprochement, ainsi que leur enregistrement et leur conservation en mode SaaS.

Les finalités des Traitements sont l'analyse de l'activité PMSI et pilotage de l'activité du Client.

Les Personnes Concernées sont les Patients et les Utilisateurs.

Les Données à caractère personnel traitées sont :

- Patients : données PMSI, données administratives (IPP, NIR, sexe, date de naissance, code postal, etc.), données concernant la santé ;
- Utilisateurs : prénom, nom, fonction, coordonnées professionnelles, données nécessaires à l'authentification et la traçabilité des accès.

- Plateforme BI et Prestations BI

La nature des opérations de Traitement réalisées sur les Données inclut leur organisation, leur structuration, leur consultation et leur rapprochement, ainsi que leur enregistrement et leur conservation en mode SaaS.

Les finalités des Traitements sont le pilotage et le suivi de performance de l'activité du Client.

Les Personnes Concernées sont les Patients, les salariés du Client (les « Clients ») et les Utilisateurs.

Les Données à caractère personnel traitées sont :

- Patients : données d'identité (prénom, nom, sexe, adresse, etc.), données administratives (IPP, NIR, mutuelle, etc.), données concernant la santé ;
  - Salariés : données d'identité (prénom, nom, sexe, adresse, etc.), données sur leur situation professionnelle (poste, service, salaires etc.) ;
  - Utilisateurs : prénom, nom, fonction, coordonnées professionnelles, données nécessaires à l'authentification et la traçabilité des accès.
- PlaniPSY

La nature des opérations de Traitement réalisées sur les Données inclut leur enregistrement, leur organisation et leur structuration, ainsi que leur conservation en mode SaaS.

Les finalités des Traitements sont la gestion des soins psychiatriques sans consentement et des isolements et contentions.

Les Personnes Concernées sont les Patients, des professionnels de santé et les Utilisateurs.

Les Données à caractère personnel traitées sont :

- Patients : données d'identité (prénom, nom, sexe, adresse, etc.), données administratives (IPP, NIR, mutuelle, etc.), données concernant la santé ;
- Professionnels de santé : prénom, nom, qualification (médecin ou personnel de surveillance) ;
- Utilisateurs : prénom, nom, fonction, coordonnées professionnelles, données nécessaires à l'authentification et la traçabilité des accès.

### 11.2.2 Obligations du Responsable de traitement

Le Sous-traitant ne pouvant agir que sur instruction du Responsable de traitement, le Responsable de traitement s'engage à documenter et à fournir au Sous-traitant par écrit toutes les instructions concernant les Traitements.

Il est expressément prévu que toute instruction peut être partagée par le Responsable de traitement au Sous-traitant par courriel.

Concernant plus particulièrement les Traitements réalisés au titre des Prestations de maintenance :

- ceux couverts par les articles 8.2 et 8.3 des CGVU ne nécessitent pas d'instruction supplémentaire du Client et sont couvertes par les Prestations ;
- ceux résultant de demandes expresses non couvertes par les articles 8.2 et 8.3 des CGVU nécessitent une instruction documentée.

En sa qualité de Responsable de traitement, le Client s'engage à :

- fournir à OSPI les Données au format spécifié dans la Documentation transmise par OSPI ;
- fournir l'information aux Personnes Concernées relative aux opérations de Traitement de leur Données à caractère personnel ;

- veiller, au préalable et pendant toute la durée des Traitements, au respect des obligations prévues par la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel ;
- superviser les Traitements et réaliser des audits s'il l'estime nécessaire, dans les conditions visées à l'article 11.2.8 ;
- indépendamment des mesures prises par le Sous-traitant, mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les Traitements - en cas d'incidents en lien avec des mesures de protection des Données à caractère personnel sous le contrôle du Responsable de traitement, le Responsable de traitement s'engage à en informer le Sous-traitant qui fera ses meilleurs efforts pour l'aider à y remédier.

Le Responsable de traitement reconnaît que le Sous-traitant n'est en aucun cas responsable d'une mauvaise utilisation du Logiciel et/ou des Prestations par le Responsable de traitement ayant un impact sur la protection des Données à caractère personnel, d'un accès frauduleux d'un tiers et/ou d'un manquement du Responsable de traitement à ses obligations au titre de la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel.

Le Client garantit en outre la disponibilité juridique des Données à savoir qu'elles ont été collectées initialement dans le respect de la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel.

#### 11.2.3 Obligations du Sous-traitant

En sa qualité de Sous-Traitant, OSPI s'engage à :

- traiter les Données à caractère personnel dans le respect des finalités visées à l'article 11.2.1 et à tenir compte de la nature des Traitements ;
- traiter les Données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client ;
- informer le Responsable de traitement s'il considère qu'une instruction constitue une violation de la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel ;
- soumettre les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel en vertu du présent Contrat à :
  - o une obligation de confidentialité des Données à caractère personnel ;
  - o des sessions de formation en matière de protection des Données à caractère personnel ;
- présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de manière à ce que les Traitements répondent aux exigences de la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel et garantissent la protection des droits des Personnes Concernées ;
- aider le Responsable de traitement dans la réalisation de toute analyse d'impact des Traitements, si celle-ci s'avérerait nécessaire en application de la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel ;
- aider le Responsable de traitement à garantir le respect de ses obligations en matière de sécurité des Traitements ;
- mettre à disposition du Responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations visées aux présentes clauses de sous-traitance ;

- ne pas transférer les Données à caractère personnel vers des pays hors de l'EEE, à moins qu'OSPI ne soit tenu de procéder à un transfert vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel OSPI est soumis - dans ce cas, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- prendre en compte les principes de la protection des Données à caractère personnel dans le cadre de la conception et de l'évolution du Logiciel et des Prestations, le cas échéant ;
- tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement ;
- coopérer avec la CNIL, en cas de demande de celle-ci ou de consultation par le Responsable de traitement.

#### 11.2.4 Sous-traitance de second-rang

Au jour de la signature du Contrat, OSPI ne fait appel à aucun sous-traitant dans le cadre des opérations de Traitement qui lui sont confiées par le Client.

Le Client est néanmoins informé qu'OSPI pourrait faire appel à des sous-traitants.

Dans ce cas, OSPI s'engage à en informer préalablement et par courriel le Client afin de lui donner la possibilité d'émettre des réserves dans un délai de huit (8) jours ouvrés, étant néanmoins précisé que le Client ne saurait émettre de réserves sans motif légitime. Si ces arguments sont fondés, OSPI demandera à son sous-traitant de prendre en compte les réserves émises par le Client ou proposera un autre sous-traitant.

En tout état de cause, OSPI garantit que tout sous-traitant de second rang qu'elle recruterait présentera des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences de la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel et garantisse la protection des droits des Personnes Concernées. OSPI est également tenu d'imposer à chaque sous-traitant les mêmes obligations que celles visées aux présentes clauses de sous-traitance et de s'assurer du respect de ces obligations par chaque sous-traitant.

#### 11.2.5 Exercice des droits des Personnes Concernées

Dans la mesure du possible, OSPI aide le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes Concernées.

Lorsque les Personnes Concernées exercent auprès d'OSPI des demandes d'exercice de leurs droits, OSPI adresse ces demandes dès réception par courriel au délégué à la protection des données (« DPO ») du Client sous réserve que le Client ait bien communiqué l'adresse de son DPO conformément à l'article 11.2.9.

#### 11.2.6 Notification des Violations de Données à caractère personnel

OSPI notifie le Client de toute Violation de Données à caractère personnel dès qu'il en a connaissance et dans un délai maximum de 48 heures ouvrées par courriel. Cette notification est accompagnée de toute documentation ou

informations utiles, si elles sont connues et/ou disponibles, afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette Violation de Données à caractère personnel à la CNIL.

#### 11.2.7 Mesures de sécurité

OSPI s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles, telles que spécifiées dans le Plan d'Assurance Sécurité d'OSPI et la Déclaration de politique de sécurité d'OSPI Cloud spécifiques aux prestations d'hébergement le cas échéant, garantissant un niveau de sécurité adapté aux risques identifiés.

Cette documentation régulièrement mise à jour est disponible pendant les heures ouvrées en envoyant une demande à l'adresse : [rsi@ospi.fr](mailto:rsi@ospi.fr).

#### 11.2.8 Documentation et audit

OSPI met à la disposition du Client, sous condition du respect de l'engagement de confidentialité prévu à l'article 14, la documentation et les informations nécessaires pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits par le Client à ses frais.

OSPI s'engage à contribuer à ces audits, dans la limite d'un (1) audit par an.

Le Client reconnaît que son personnel qui aura été choisi pour tout audit adhèrera et se conformera aux obligations et règles de sécurité et de confidentialité communiquées par OSPI pendant toute la durée de réalisation de chaque audit.

Le Client devra informer OSPI par écrit de son intention de faire procéder à un audit et du plan d'audit envisagé, avec un préavis de quinze (15) jours ouvrés. L'audit diligenté par le Client portera uniquement sur le respect des engagements contractuels d'OSPI en termes de protection des Données à caractère personnel.

Si la charge de l'audit est supérieure à 2 jours hommes pour OSPI, la mise à disposition de ressources supplémentaires fera l'objet d'une facturation au Client. En tout état de cause, les opérations d'audit ne devront pas perturber le fonctionnement de l'activité d'OSPI au-delà des contraintes inhérentes à un audit.

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis à OSPI sans délai. Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître des manquements d'OSPI à ses engagements contractuels en termes de protection des Données à caractère personnel, OSPI s'engage à mettre en œuvre, à ses frais, les mesures correctives nécessaires dans les meilleurs délais, après examen contradictoire du rapport.

#### 11.2.9 Délégués à la protection des données

Les Parties communiquent réciproquement le nom et les coordonnées de leurs DPO respectifs.

Le DPO désigné par OSPI est joignable à l'adresse suivante : [dpo@ospi.fr](mailto:dpo@ospi.fr).

Le Client s'engage à communiquer le nom de son DPO et ses modalités de contact dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la conclusion du Contrat.

Conformément au 4° de l'article R. 1111-11 du Code de la santé publique (« CSP »), OSPI partage les modalités de conduite des audits par le DPO :

1. Planification : définir les objectifs, le champ d'audit (registre des traitements, bases légales, mesures de sécurité, etc.) et le calendrier.
2. Collecte d'informations : examiner les documents internes (registre, politiques, contrats), organiser des entretiens avec les équipes concernées et effectuer des tests.
3. Analyse et rapport : identifier les non-conformités, évaluer les risques, proposer des recommandations et rédiger un rapport pour la direction.
4. Suivi : superviser la mise en œuvre des actions correctives et assurer une amélioration continue.

#### 11.2.10 Sort des Données à caractère personnel en cas d'hébergement sur le(s) serveur(s) du Client

Les Données à caractère personnel sont stockées sur le(s) serveur(s) du Client. OSPI s'engage à ce que les Données à caractère personnel ne soient en aucun cas stockées sur quelque support que ce soit lui appartenant, sauf accord préalable du Client et exclusivement dans le cadre des Prestations de maintenance.

Le Client reconnaît qu'il reste seul responsable des Données à caractère personnel stockées sur ses serveurs et qu'OSPI, ne disposant d'aucune possibilité pour procéder à l'effacement ou à la restitution desdites Données à caractère personnel, sera par conséquent réputé avoir rempli ses obligations relatives au sort des Données à caractère personnel en cas de stockage sur les serveurs du Client.

En cas d'accord du Client pour un stockage par OSPI dans le cadre de Prestations de maintenance, OSPI s'engage à l'issue du Contrat, après accord formel du Client, à :

- détruire toutes les Données et Résultats ; ou
- renvoyer les Données et Résultats au Responsable de traitement.

A l'issue du processus de restitution, toutes les copies des Données et Résultats sont détruites et OSPI peut en attester au Client.

#### 11.2.11 Hébergement des Données à caractère personnel en cas d'hébergement par OSPI Cloud

Les Données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'utilisation du Logiciel sont hébergées par OSPI Cloud.

- Certification

En application de l'article L. 1111-8 du CSP, OSPI déclare bénéficiaire de la certification HDS n° 11143-2 émise le 24 mars 2025 par Apave LSTI, en conformité à la version du Référentiel de certification Hébergeur de données de santé (HDS) approuvée par arrêté du 26 avril 2024 (la « **Certification** »).

La Certification est valable trois (3) ans, soit jusqu'au 23 mars 2028, renouvelable tous les trois (3) ans.

La Certification concerne les activités suivantes :

1. Mise à disposition et maintien en condition opérationnelle des sites physiques permettant

d'héberger l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé ;

2. Mise à disposition et maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour le traitement de données de santé ;
3. Mise à disposition et maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour le traitement des données de santé ;
4. Mise à disposition et maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement d'applications du système d'information ;
5. Administration et exploitation du système d'information contenant les données de santé ;
6. Sauvegardes externalisées des données de santé.

La Certification est disponible en bas de page du site <https://ospi.fr/>.

OSPI s'engage à maintenir la certification HDS pendant toute la durée du Contrat.

OSPI Cloud bénéficie également d'un certificat de conformité à la norme ISO/IEC 27001 (certificat de conformité n° 11143 émis le 24 mars 2025 pour trois (3) ans, soit jusqu'au 23 mars 2028).

- Lieux d'hébergement

Les Données et les Résultats, qui comportent des Données à caractère personnel dont de santé, sont hébergées dans les centres de données suivants, tous situés en France :

1. Free Pro Limonest, 1 rue des Vergers, 69760 Limonest ;
2. Free Pro Lyon, 60 avenue Rockefeller, 69008 Lyon.

OSPI recourt au prestataire technique externe, Free Pro, pour la location de cages avec des racks et les Prestations afférents à cette location. Ce prestataire n'est pas un Sous-traitant au sens du RGPD. Il offre toutes les garanties appropriées de sécurité et dispose des certifications hébergeur de données de santé (HDS) et ISO/27001.

- Référent contractuel du Client

Le Client s'engage à désigner et à partager avec OSPI dès la signature du Contrat un interlocuteur unique disposant des compétences nécessaires et dûment habilité à agir au nom du Client pour toute décision relative aux Données à caractère personnel de santé hébergées.

Il est de la seule responsabilité du Client de s'assurer que le contact qu'il a désigné dispose des qualités et habilitations nécessaires. Le Client s'engage à informer immédiatement OSPI en cas de changement d'interlocuteur. En aucun cas la responsabilité d'OSPI ne pourra être engagée du fait d'un manquement du Client à cette obligation essentielle du Contrat, OSPI n'opérant aucune vérification des habilitations et qualité du contact client.

- Défaillance et gestion des incidents

OSPI assume la responsabilité des risques et périls liés à la sécurité de l'hébergement et sera notamment responsable de toute défaillance de ses systèmes de sécurité ayant entraîné un accès illégitime, une altération ou une corruption des Données à caractère personnel par un tiers non autorisé.

OSPI est responsable de la mise en œuvre des mesures permettant de garantir la sécurité et la disponibilité de l'hébergement.

OSPI assure une surveillance constante pour relever tout incident et/ou défaillance et, en cas de survenance, s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour y remédier dans les meilleurs délais.

En l'occurrence, OSPI notifiera au Client toute attaque et/ou intrusion qu'elle constaterait, fera ses meilleurs efforts afin de les faire cesser ou d'en réduire l'impact sur la disponibilité du service d'hébergement et la confidentialité des Données à caractère personnel, et transmettra au Client l'ensemble des éléments de preuve collectés permettant d'identifier son auteur.

De manière générale, OSPI notifiera par ailleurs au Client tout incident, quelle qu'en soit la nature (divulgaration, altération, suppression de ses fichiers et/ou données, incident d'exploitation impactant la disponibilité) et déclenchera les mesures appropriées telles que figurant dans la Déclaration de politique de sécurité.

Le Client informera sans délai OSPI de tout incident et/ou défaillance constaté dans le cadre de la réalisation du service d'hébergement. Le Client décrira à OSPI les détails de l'incident et/ou défaillance qu'il aura constaté et communiquera à OSPI tous les éléments de nature à identifier précisément l'incident et/ou la défaillance.

En tout état de cause, OSPI interviendra selon les modalités et dans les délais tels que figurant dans sa Procédure de gestion des incidents OSPI Cloud et le référent contractuel du Client sera associé au processus de gestion des incidents.

- Autres obligations d'OSPI

Conformément au V de l'article L. 1111-8 du CSP, OSPI :

- ne peut utiliser les données qui lui sont confiées, au titre d'OSPI Cloud, à d'autres fins que l'exécution du service d'hébergement ;
- est astreint au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 226-13 du Code pénal.

OSPI informera le Client des évolutions ou modifications techniques, qu'elles soient de sa propre initiative ou imposées par le cadre légal applicable. Si les évolutions ou modifications techniques ne respectent pas les niveaux de service ou les garanties décrites dans le Contrat, OSPI devra obtenir l'accord préalable du Client.

Conformément au 8° de l'article R. 1111-11 du CSP, les modalités encadrant les accès aux Données à caractère personnel de santé hébergées sont décrites dans les Principes de l'architecture OSPI Cloud.

Conformément aux 2° et 6° de l'article R. 1111-11 du CSP, les prestations réalisées dans le cadre de l'hébergement et les indicateurs de qualité et de performance sont décrits dans le Catalogue de services d'OSPI Cloud.

L'ensemble de la documentation relative à l'activité d'hébergement des Données à caractère personnel OSPI Cloud est disponible pendant les heures ouvrées en envoyant une demande aux adresses : [rssi@ospi.fr](mailto:rssi@ospi.fr) ou [dpo@ospi.fr](mailto:dpo@ospi.fr).

- **Réversibilité**

Dans les conditions décrites dans la Procédure de réversibilité d'OSPI Cloud, OSPI s'engage à l'issue du Contrat, après accord formel du Client, à :

- détruire toutes les Données et Résultats ; ou
- renvoyer les Données et Résultats au Responsable de traitement.

A l'issue du processus de restitution, toutes les copies des Données et Résultats sont détruites et OSPI peut en attester au Client conformément à sa Procédure de réversibilité.

La Procédure de réversibilité présente également les prestations réalisées à la fin de l'hébergement, conformément au 12° de l'article R. 1111-1 du CSP.

Le maintien de l'hébergement OSPI Cloud pourra être facturé durant la phase de réversibilité.

Sauf accord contraire, les tâches additionnelles réalisées par OSPI durant la phase de réversibilité font l'objet d'une facturation spécifique et seront en totalité à la charge financière du Client.

## **ARTICLE 12 – COMMUNICATION**

On entend par « Publications et Communications » au sens du présent article toutes communications et publications, quels que soit leur forme, support et mode de diffusion, réalisées par OSPI, et relatives à l'existence et l'objet du Contrat (y compris à titre de référence), au choix du Logiciel et/ou à son utilisation par le Client.

Le Client reconnaît à OSPI le droit de réaliser toutes Publications et Communications pendant la durée du Contrat et concède à cette fin le droit de citer le nom ainsi que de reproduire le logo du Client à titre de référence commerciale.

OSPI s'engage à ce que les Publications et Communication ne contiennent aucune Donnée ou Donnée Produite du Client.

Dans le cas où les Publications et Communications comprennent le témoignage non anonyme d'un salarié du Client, OSPI fera signer au salarié concerné une autorisation d'utiliser ses Données à caractère personnel dans ce cadre, ainsi qu'une autorisation d'utiliser son image en cas de photo ou vidéo.

Toute autre communication et/ou publication avec un objet autre que celui mentionné au présent article devra préalablement être autorisée par le Client par écrit.

## **ARTICLE 13 – RESPONSABILITE**

Le Logiciel est utilisé sous la pleine et entière responsabilité du Client conformément à sa destination, aux présentes CGVU et dans le respect de la Réglementation Applicable et de la Réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel.

Le Client est responsable de l'accès au Logiciel et de son utilisation par les Utilisateurs et se porte fort à cet égard du respect par ces derniers des dispositions des CGVU et des réglementations précitées.

OSPI est tenu à une obligation générale de moyens pour l'ensemble de ses obligations au titre du Contrat.

La responsabilité d'OSPI est limitée aux dommages directs et prévisibles causés par un manquement prouvé et documenté à ses obligations contractuelles, à l'exclusion de tout dommage indirect.

Toute perte d'exploitation, perte de profits ou de revenus, préjudice commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte d'image de marque, perte et/ou corruption de Données, coûts relatifs au temps passé par ses préposés et/ou prestataires à la souscription à une solution de substitution tierce et/ou tout autre dommage indirect découlant de l'Abonnement et/ou des Prestations, subis par le Client et/ou un/des Utilisateurs ne pourront en aucun cas donner lieu à une indemnisation du Client. De même, tout dommage subi par un tiers constitue un dommage indirect et ne donne en conséquence pas lieu à indemnisation.

En tout état de cause, et dans l'hypothèse où la responsabilité d'OSPI serait engagée au titre du Contrat pour toute cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée à laquelle le Client pourrait prétendre, ne pourra - toutes causes confondues - principal, intérêts et frais - excéder le montant hors taxes payé par le Client au titre du Contrat au cours des douze (12) mois précédant la survenance de l'événement à l'origine de la mise en cause de la responsabilité d'OSPI.

En tout état de cause, OSPI ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de :

- dysfonctionnement, défaillance et/ou délai dus à la négligence du Client et/ou d'un Utilisateur et de manière générale dus à l'utilisation du Logiciel et/ou des Prestations en dehors de sa destination, en violation des conditions prévues aux CGVU et/ou de la Réglementation Applicable et/ou d'une manière non conforme à la Documentation et aux instructions fournies par OSPI ;
- tout fait générateur de dommages dont OSPI n'aurait pas la maîtrise, tel que l'utilisation abusive et/ou le détournement des Données et/ou des Résultats, la mise à disposition des infrastructures le cas échéant, la qualité, l'incomplétude et le format des Données, et plus généralement tout élément pouvant être attribué au Client et/ou à un tiers.

La responsabilité d'OSPI ne saurait par ailleurs être retenue concernant l'usage, l'interprétation et l'exploitation des Résultats. Le Client demeure seul responsable de ces usage, interprétation et exploitation.

Les Parties reconnaissent que le Prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résiliation du Contrat.

## **ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITE**

Chaque Partie s'engage à conserver strictement confidentielles toutes les informations de nature technique, commerciale, financière, les informations relatives au Logiciel, les Données, les Résultats, l'ensemble de la documentation transmise par OSPI et toutes les autres informations (i) qu'elle pourrait recevoir de l'autre Partie ou auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre du Contrat, (ii) qu'elles soient orales, écrites ou sous toute autre forme et (iii) qu'elles soient expressément désignées comme confidentielles ou

qu'elles puissent raisonnablement être considérées comme telles (les « **Informations Confidentielles** »).

Les Parties s'interdisent notamment de :

- divulguer, reproduire ou communiquer à un tiers tout ou partie des Informations Confidentielles, sauf accord écrit préalable de l'autre Partie ;
- utiliser des Informations Confidentielles à des fins autres que l'exécution du Contrat.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations :

- tombées dans le domaine public sans violation du Contrat ;
- déjà connues de la Partie récipiendaire avant leur communication par l'autre Partie ;
- obtenues légitimement de manière indépendante auprès d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
- dont la divulgation est exigée par la loi, un règlement ou une décision judiciaire ou administrative.

Cette obligation de confidentialité restera en vigueur pendant une durée de cinq (5) ans, à compter de la fin ou de la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

#### **ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE**

En cas de force majeure ou toute autre cause échappant à la prévision et au contrôle de l'une des Parties et de nature à l'empêcher d'exécuter ses obligations contractuelles (« **Cas de force majeure** »), la Partie empêchée devra en informer l'autre Partie par tout moyen permettant d'en accuser réception dans les plus brefs délais suivant la connaissance du Cas de force majeure. Les obligations des Parties seront suspendues pendant toute la durée du Cas de force majeure et les Parties emploieront tous leurs efforts pour limiter la durée et les effets du Cas de force majeure. Toutefois, si cette durée devait excéder plus d'un (1) mois, les Parties se concerteront sur les conditions de la poursuite ou de la résiliation éventuelle du Contrat.

#### **ARTICLE 16 – ASSURANCES**

OSPI déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et s'engage à la maintenir en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

Le Client fait son affaire personnelle de sa couverture d'assurance connaissance prise des dispositions relatives à la limitation de la responsabilité d'OSPI visées à l'article 13.

#### **ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX - LITIGES**

Les Parties élisent domicile, sauf dérogation expresse convenue d'un commun accord, aux adresses de leurs sièges respectifs. Les présentes CGVU sont soumises au droit français.

Les Parties s'efforcent de résoudre à l'amiable tout différend ou litige survenant à l'occasion du Contrat.

A défaut d'accord, le litige sera soumis à la juridiction dont la compétence sera déterminée conformément aux règles de compétence juridictionnelle en vigueur au moment de la survenance du litige.