



BISOM SAS

677, avenue de la République – 59800 Lille
RCS Lille Métropole 849 642 831 – Capital 50 000 €

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) ANNEXE SLA • ANNEXES

Bilan Dématérialisé BISOM — déclinaisons SMUR, AP et SDIS
Solution de régulation médicale BISOM LRM
et solutions associées

Version 3.43 — Document consolidé

Date : 10/10/2026

Sommaire

Partie I – Conditions Générales de Vente (CGV)

- Article 1 – Objet et documents contractuels
- Article 2 – Formation du contrat
- Article 3 – Périmètre commercial et mises en service
- Article 4 – Prix et facturation
- Article 5 – Délais et modalités de paiement
- Article 6 – Indexation Syntec
- Article 7 – Retard de paiement, relances et suspension
- Article 8 – Durée, reconduction et résiliation
- Article 9 – Prestations hors forfait
- Article 10 – Référence commerciale

Partie II – Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

- Articles 1 à 18 – Définitions, accès, engagements, données, sécurité, responsabilité, etc.
- Article 19 – Entiercement
- Article 20 – Modules IA (le cas échéant)

Annexe 1 – SLA (Disponibilité, Support, Incidents)

Annexe 2 – Sous-traitants

Annexe 3 – Clause d'imprévision

PARTIE I – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent les conditions commerciales dans lesquelles BISOM SAS (ci-après le « Prestataire ») vend et fournit au Client le Service SaaS et, le cas échéant, des prestations associées. Elles s'appliquent conjointement avec les CGU et les Annexes.

Article 1 – Objet et documents contractuels

Les CGV ont pour objet de fixer les règles relatives à la formation du contrat, au périmètre commercial, aux prix, à la facturation, au paiement, à la durée et à la reconduction.

En cas de contradiction, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. Le Contrat Spécifique (marché public, acte d'engagement, contrat négocié, bon de commande, CCTP/CCAP et annexes) ;
2. L'Annexe 1 – SLA ;
3. L'Annexe 2 – Sous-traitants ;
4. Les présentes CGV ;
5. Les CGU ;
6. L'Annexe 3 – Imprévision ;
7. Toute documentation technique ou commerciale à titre informatif.

Lorsque la relation est issue d'un marché public, d'un accord-cadre ou d'un bon de commande passé sur leur fondement, les documents du marché prévalent sur les CGV, CGU et Annexes, qui s'appliquent à titre supplétif. Toute stipulation contraire aux documents du marché ou aux dispositions impératives du Code de la commande publique est réputée non écrite. Toute référence aux CGV dans une offre, un mémoire technique ou un devis s'entend sous réserve des stipulations du marché.

Article 2 – Formation du contrat

Le contrat est formé par l'acceptation du Client d'un devis, d'une proposition commerciale ou d'un bon de commande émis par le Prestataire, ou par la signature d'un Contrat Spécifique. L'acceptation peut résulter d'une signature manuscrite ou électronique, ou de tout procédé conférant date certaine.

La durée de validité du devis est celle mentionnée sur le document de devis. À défaut d'indication, le devis est valable trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, le Prestataire n'est plus tenu par les conditions proposées et peut émettre un nouveau devis. En marché public, la validité de l'offre est celle fixée par le règlement de la consultation et le Code de la commande publique, qui prévalent. Toute modification du périmètre après acceptation fait l'objet d'un avenant ou d'un nouveau bon de commande.

Toute commande issue d'un devis ou d'une proposition commerciale du Prestataire — qu'elle résulte de l'acceptation du devis, de l'émission d'un bon de commande, de la signature d'un Contrat Spécifique ou de tout autre procédé conférant date certaine — emporte de plein droit l'acceptation des présentes CGV, des CGU et, le cas échéant, des Annexes. L'accès au Service vaut également acceptation des CGU.

Article 3 – Périmètre commercial et mises en service

Le périmètre souscrit (modules, volumes, options, environnements) est celui figurant au Contrat Spécifique ou au bon de commande. Peuvent notamment être souscrits :

- le Bilan Dématérialisé BISOM dans ses différentes déclinaisons pour SMUR, AP et SDIS ;
- la Solution de régulation médicale BISOM LRM ;
- les solutions associées et options ;
- toute nouvelle solution logicielle produite par BISOM postérieurement à la date de dernière révision des présentes, dès lors qu'elle est souscrite par le Client.

Sauf stipulation contraire, la mise en service intervient selon le planning convenu. Un procès-verbal de mise en service ou de recette peut être établi. À défaut de réserve écrite du Client dans un délai de sept (7) jours calendaires suivant la mise à disposition, la mise en service est réputée acceptée et la facturation peut débuter.

Les prestations d'intégration, de paramétrage, de formation ou de migration non incluses dans le forfait font l'objet de l'article 9.

Article 4 – Prix et facturation

Les prix sont ceux indiqués au Contrat Spécifique ou au bon de commande, hors taxes sauf mention contraire. Ils peuvent comprendre un abonnement récurrent et, le cas échéant, des frais de mise en service ou de prestations associées.

Sauf stipulation contraire, l'abonnement est facturé d'avance selon la périodicité convenue (mensuelle, trimestrielle ou annuelle). Les factures sont émises par voie électronique aux coordonnées communiquées par le Client.

Tout ajout de module, d'option ou de volume en cours de contrat peut donner lieu à facturation complémentaire au prorata temporis, selon les conditions communiquées au Client.

Article 5 – Délais et modalités de paiement

Sauf stipulation contraire du Contrat Spécifique, les factures sont payables :

- trente (30) jours à compter de la date d'émission pour les Clients privés ;
- cinquante (50) jours à compter de la date d'émission pour les Clients publics.

Le paiement s'effectue par virement ou prélèvement SEPA, selon les modalités indiquées sur la facture ou le Contrat Spécifique. Le Client s'engage à maintenir à jour ses coordonnées de facturation.

Article 6 – Indexation Syntec

Sauf stipulation contraire du Contrat Spécifique, les prix du Service sont indexés par défaut sur l'indice Syntec publié par la Fédération Syntec.

La révision intervient à chaque date anniversaire du Contrat Spécifique (ou, à défaut, de la prise d'effet de l'abonnement), selon la formule :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

dans laquelle :

- P0 désigne le prix en vigueur avant révision ;
- P1 désigne le prix révisé ;
- S0 désigne l'indice Syntec à la date de signature ou au précédent anniversaire, ou, à défaut de publication, le dernier indice connu à ladite date ;
- S1 désigne le dernier indice Syntec connu à la date de révision.

En cas de disparition ou de modification substantielle de l'indice Syntec, les Parties lui substituent l'indice de remplacement le plus proche, ou un mécanisme équivalent.

Article 7 – Retard de paiement, relances et suspension

Le maintien de l'accès au Service est subordonné au règlement de l'abonnement et des sommes dues. La procédure de relance et de suspension est définie à l'article 7.3.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application des pénalités ci-après, sans préjudice de la procédure de relance et de suspension prévue au présent article, ni de tous dommages-intérêts complémentaires. Les pénalités sont exigibles dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture (ou, à défaut, le délai légal ou contractuel applicable).

7.1 Marché privé (contrats B2B)

Pour les Clients non soumis au droit de la commande publique, s'appliquent de plein droit les dispositions des articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce :

intérêts de retard au taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage ; ce taux ne peut être inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal ;

indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture impayée ;

le cas échéant, indemnité complémentaire lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire, sur justificatifs.

Ces pénalités sont dues sans qu'un rappel soit nécessaire, dès le premier jour de retard, et courent jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

7.2 Marché public

Pour les Clients acheteurs publics, ou lorsque la relation est issue d'un marché public, s'appliquent de plein droit les dispositions du Code de la commande publique (notamment articles L. 2192-12 et suivants et R. 2192-31 et suivants), sans préjudice des stipulations du marché (CCAP / acte d'engagement) qui prévalent :

intérêts moratoires au taux de la Banque centrale européenne majoré de huit (8) points de pourcentage, calculés sur le montant TTC de la créance, à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement inclusive ;

indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros ;

le cas échéant, indemnité complémentaire pour frais de recouvrement justifiés supérieurs au forfait.

Le délai de paiement applicable aux acheteurs publics est celui du marché ou, à défaut, celui fixé par le Code de la commande publique (notamment cinquante (50) jours pour les établissements publics de santé, sous réserve des textes en vigueur).

7.3 Suspension

Le présent article 7.3 s'applique tant aux Clients de marché privé qu'aux acheteurs publics, sous réserve des règles impératives du Code de la commande publique et des stipulations du marché qui prévalent le cas échéant.

En cas de non-paiement à l'échéance, le Prestataire peut engager la procédure suivante :

- une première relance par courrier électronique ;
- à défaut de régularisation, une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, quinze (15) jours après la relance électronique ;
- si le paiement n'est pas intervenu quinze (15) jours après l'envoi de ladite lettre recommandée, interruption ou suspension de l'accès au Service, après information du Client.

La suspension ne dispense pas du paiement des sommes échues, qui restent dues pendant toute la durée de la suspension. Le rétablissement intervient après règlement intégral, sous réserve d'éventuels frais de remise en service. En marché public, les règles impératives du Code de la commande publique et les stipulations du marché (notamment CCAP) prévalent sur le présent article 7.3.

Article 8 – Durée, reconduction et résiliation

Sauf stipulation contraire du Contrat Spécifique, et sous réserve des stipulations du marché public lorsqu'applicable (qui prévalent alors intégralement), les abonnements au Service sont conclus pour une durée initiale de douze (12) mois et sont automatiquement reconduits, dans tous les cas, par périodes successives de douze (12) mois.

- Le Client peut mettre fin à l'abonnement, à l'échéance d'une période en cours, en notifiant sa décision par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception ou email avec accusé de réception) moyennant le préavis suivant :
 - six (6) mois avant l'échéance pour le Service LRM (logiciel de régulation médicale) ;
 - trois (3) mois avant l'échéance pour les autres Solutions (notamment Bilan SMUR, Bilan Ambulancier Privé, Bilan SDIS et outils associés).

Lorsque le Contrat Spécifique porte à la fois sur le LRM et sur d'autres Solutions, le préavis de six (6) mois s'applique à la partie LRM et le préavis de trois (3) mois aux autres Solutions ; en cas de résiliation globale de l'ensemble des Solutions, le préavis le plus long s'applique.

À défaut de dénonciation notifiée dans les délais de préavis ci-dessus, l'abonnement est automatiquement reconduit pour une nouvelle période de douze (12) mois, aux conditions alors en vigueur (y compris indexation Syntec le cas échéant).

Le Prestataire peut également dénoncer l'abonnement dans les mêmes délais de préavis, sauf manquement grave du Client justifiant une résiliation anticipée après mise en demeure.

Chaque Partie peut résilier en cas de manquement grave de l'autre Partie resté sans effet après mise en demeure de quinze (15) jours, sous réserve des dispositions du Contrat Spécifique et des règles applicables aux marchés publics. En marché public, la durée, les reconductions, les résiliations et les préavis sont exclusivement ceux du marché, qui prévalent sur le présent article.

La fin du contrat entraîne l'application des stipulations des CGU relatives à la réversibilité et à la suppression des Données Client.

Article 9 – Prestations hors forfait

Les développements spécifiques, formations supplémentaires, reprises de données, accompagnements ou interventions non inclus dans l'abonnement font l'objet d'un devis accepté ou d'un bon de commande distinct, le cas échéant sur la base d'un taux journalier communiqué au Client. Les sollicitations du support hors périmètre, telles que définies à l'Annexe 1 – SLA, sont facturées forfaitairement selon ladite Annexe (cinquante (50) euros HT en heures ouvrées ; cent (100) euros HT en HNO), sans préjudice des autres prestations hors forfait.

Article 10 – Référence commerciale

Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut citer le nom et reproduire le logo du Client à titre de référence commerciale pendant la durée du contrat. Toute communication détaillée (témoignage, étude de cas) nécessite l'accord préalable du Client. Les établissements publics peuvent s'y opposer par le Contrat Spécifique.

PARTIE II – CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

Préambule

Les présentes CGU définissent les conditions dans lesquelles le Prestataire met à disposition du Client, en mode SaaS, l'ensemble des solutions logicielles produites par BISOM SAS : le Bilan Dématérialisé BISOM dans ses différentes déclinaisons pour SMUR, AP et SDIS, la Solution de régulation médicale BISOM LRM, et toutes les solutions associées (ci-après le « Service »). Elles s'appliquent également à toute nouvelle solution logicielle produite par BISOM postérieurement à la date de dernière révision des présentes, dès lors que cette solution est souscrite par le Client.

Le Service est destiné à des professionnels et organismes de santé. Il peut traiter des données à caractère personnel, y compris des données de santé, au sens du RGPD et de la législation française.

Article 1 – Définitions

« **Administrateur** » : personne physique désignée par le Client pour gérer les comptes, habilitations, terminaux et paramètres du Service ; le Client peut distinguer un Administrateur technique et un Administrateur métier.

« **Client** » : personne morale ou entité publique ayant souscrit au Service via un Contrat Spécifique.

« **Code bilan** » : identifiant temporaire généré via un outil BISOM, permettant un accès limité dans le temps à une fiche bilan comportant des données médicales, dans les conditions de l'article 4.8.

« **Sous-traitant** » : le Prestataire, lorsqu'il traite des données à caractère personnel pour le compte du Client au sens de l'article 28 du RGPD, dans le cadre de la fourniture du Service. Le Client demeure responsable de traitement pour les traitements métier mis en œuvre via le Service.

« **Contrat Spécifique** » : marché public, acte d'engagement, contrat, bon de commande, CCTP, CCAP ou document signé dérogeant ou complétant les CGV/CGU.

« **Données Client** » : données, informations, contenus et fichiers saisis, importés, générés ou stockés par le Client ou ses Utilisateurs dans le Service.

« **Données de Santé** » : données à caractère personnel relatives à la santé au sens du RGPD et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

« **Hébergeur** » : prestataire d'hébergement de l'infrastructure du Service, titulaire de la certification Hébergeur de Données de Santé (HDS) et des autres habilitations exigées par la réglementation applicable. L'identité de l'Hébergeur en place est communiquée au Client (notamment via l'Annexe 2 – Sous-traitants) et peut évoluer. L'Hébergeur est substituable sur décision du Prestataire, sous réserve du maintien des habilitations exigées (notamment HDS) et des obligations d'information prévues aux présentes.

« **Incident** » : dysfonctionnement, anomalie, dégradation ou interruption affectant le Service, tel que défini à l'Annexe 1 – SLA.

« **Bilan Dématérialisé BISOM** » : solution de saisie, transmission et gestion du bilan médical dématérialisé, dans ses différentes déclinaisons destinées aux SMUR, AP et SDIS.

« **LRM** » : Solution de régulation médicale BISOM LRM.

« **Autres outils accessoires** » : modules et solutions associées autres que le LRM et le Bilan Dématérialisé (administration, interconnexions, modules complémentaires).

« **Service** » : ensemble des solutions logicielles BISOM mises à disposition en mode SaaS, selon les modules souscrits, y compris toute nouvelle solution produite par BISOM postérieurement à la date de dernière révision des présentes, dès lors qu'elle est souscrite par le Client.

« **Terminal** » : équipement enregistré, autorisé ou utilisé pour accéder au Service.

« **Utilisateur** » : personne physique disposant d'un compte nominatif et autorisée par le Client à accéder au Service.

Article 2 – Documents contractuels et ordre de priorité

Les présentes CGU s'appliquent à toute utilisation du Service. L'ordre de priorité des documents est celui défini à l'article 1 des CGV.

Article 3 – Objet et description du Service

3.1 Objet

Le Prestataire met à disposition le Service à distance via Internet et/ou application mobile, selon les modules souscrits.

3.2 Périmètre fonctionnel

- Bilan Dématérialisé BISOM (déclinaisons SMUR, AP, SDIS) ;
- Solution de régulation médicale BISOM LRM ;
- solutions associées ;
- toute nouvelle solution logicielle produite par BISOM postérieurement à la date de dernière révision des présentes, dès lors qu'elle est souscrite par le Client.

3.3 Évolutions

Le Prestataire peut faire évoluer le Service, notamment par des correctifs, des mises à jour, des évolutions de sécurité ou des adaptations réglementaires. Une note d'information précisant les évolutions est mise à disposition et consultable via les menus de l'application. Sauf disposition contraire du Contrat Spécifique, le Client ne peut refuser la mise à jour. Un processus de recette ou de réception préalable à la mise en production peut être organisé ; il est alors réalisé à la charge du Client. Le Client met tout en œuvre pour que les mises à jour soient diffusées le plus largement et le plus rapidement possible auprès de ses Utilisateurs, notamment lorsqu'une alerte de sécurité justifie ladite mise à jour.

3.4 Limites

Le Service ne constitue pas un dispositif médical, sauf qualification contraire documentée pour un module. Les décisions médicales, opérationnelles et organisationnelles incombent exclusivement au Client et à ses Utilisateurs.

Article 4 – Conditions d'accès et d'utilisation

4.1 Accès

L'accès au Service est réservé aux Clients professionnels et aux Utilisateurs qu'ils ont habilités. Le Client demeure seul responsable de la sélection, de l'habilitation et du retrait des Utilisateurs.

À ce titre, le Client définit et met en œuvre un processus de contrôle des droits accordés aux Utilisateurs, ainsi que de retrait des personnes qui ne devraient plus figurer parmi les personnes habilitées. Il agit avec diligence via l'interface d'administration mise à sa disposition pour corriger les droits d'accès au Service.

Le Client informe l'ensemble de ses Utilisateurs des règles d'usage sécurisé et, idéalement, les engage au respect d'une charte de bonnes pratiques, signée ou autrement acceptée, relative à la sécurité des moyens d'authentification. Une intrusion constatée via le compte d'une personne rattachée à une entité publique ou privée peut engager la responsabilité de ladite structure lorsqu'elle n'a pas respecté, ou fait respecter, les règles de l'art en matière de protection, notamment la conservation des mots de passe sur un support non sécurisé (cahier, post-it ou équivalent), le partage d'identifiants, ou toute autre pratique contraire à ces règles.

4.2 Comptes nominatifs

Chaque Utilisateur dispose d'un compte nominatif et personnel. Sont interdits les comptes génériques, le partage d'identifiants et l'usage du Service par une personne non habilitée. Chaque compte nominatif est protégé par l'authentification forte prévue à l'article 4.5, sous réserve de l'article 4.8.

4.3 Administration des accès

L'Administrateur crée les comptes selon le principe du moindre privilège, révoque sans délai les accès devenus obsolètes — dans un délai cible de vingt-quatre (24) heures ouvrées —, révisé périodiquement les droits et signale sans délai toute compromission. Indépendamment de ces obligations, le Prestataire peut mettre en œuvre des mécanismes

de désactivation automatique des comptes inactifs, selon sa politique et sa feuille de route technique. Ces mécanismes ne dispensent pas le Client de ses obligations d'administration.

4.4 Terminaux

Le Client enregistre, autorise et révoque les Terminaux utilisés pour accéder au Service, notamment en cas de perte, de vol ou de réforme, dans un délai cible de vingt-quatre (24) heures ouvrées. Il assure les mises à jour de sécurité de ces Terminaux et met en place, autant que possible, un mécanisme de blocage à distance ainsi que des mesures de continuité d'activité.

4.5 Authentification forte

Sous réserve de l'article 4.8, l'authentification forte est obligatoire pour accéder au Service. Elle comporte a minima un second facteur, pouvant notamment consister en :

- un code temporaire adressé par courrier électronique ~~ou~~ SMS ;
- une application de type Authenticator ;
- une carte CPS, e-CPS via le service Pro Santé Connect.

Le contournement, la désactivation non autorisée ou le partage du second facteur constitue un manquement grave aux présentes CGU.

4.6 Usage conforme

Le Client s'engage à utiliser le Service exclusivement à des fins professionnelles et conformément aux lois et règlements applicables, ainsi qu'aux présentes CGU et au Contrat Spécifique. Sont notamment interdits : tout usage frauduleux ; tout accès non autorisé ; le décodage, le désassemblage ou le reverse engineering sans accord écrit du Prestataire ; les tests d'intrusion sur l'environnement de production sans accord écrit préalable et planification (sans faire obstacle aux tests diligentés par le Prestataire) ; l'introduction de codes malveillants ; et plus généralement tout usage illicite.

4.7 Prérequis techniques

Le Prestataire diffuse régulièrement les prérequis techniques, susceptibles d'évoluer (sécurité, performance, OS...). Il limite autant que possible les montées de version non justifiées. Le Client ne peut refuser de s'aligner sur les nouveaux prérequis.

4.8 Accès temporaire par code bilan

Par dérogation aux art. 4.2 et 4.5, un code bilan peut être généré via un outil BISOM pour un accès temporaire à une fiche bilan comportant des données médicales, sans compte nominatif permanent.

Il appartient à la personne connectée qui génère le code de vérifier que le destinataire est habilité à accéder aux données médicales du patient.

Le Client sensibilise les visualisateurs afin qu'ils indiquent leur identité dans le champ libre prévu, aux fins de traçabilité.

Le Prestataire fournit les mécanismes techniques ; il n'est pas responsable d'une transmission à un non-habité ni de l'absence de renseignement du champ libre.

Article 5 – Engagements du Prestataire

5.1 Mise à disposition

Le Prestataire met le Service à disposition du Client selon une obligation de moyens raisonnables, conformément aux modules souscrits et au Contrat Spécifique.

5.2 Disponibilité

Les engagements de disponibilité du Service sont définis à l'Annexe 1 – SLA.

5.3 Maintenance

Le Prestataire assure la maintenance corrective, évolutive et préventive du Service. Sauf urgence de sécurité, les opérations de maintenance sont réalisées hors des plages critiques d'usage et après information préalable du Client, dans les conditions de l'Annexe 1.

5.4 Support

Le Prestataire fournit un support et une astreinte pour les Incidents de priorité P1, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, après qualification de cause imputable au Prestataire, dans les conditions de l'Annexe 1. Seuls les Incidents P1 peuvent faire l'objet d'un appel téléphonique sur l'astreinte. Pour les autres demandes et Incidents (P2 à P4), le Client doit passer, par ordre de priorité, par la fonctionnalité de support intégrée aux applicatifs, puis par le site internet de demande de support du Prestataire, puis par courrier électronique à support@bisom.fr. Les Incidents P2 à P4 sont traités en heures ouvrées (du lundi au samedi, hors jours fériés métropolitains), selon l'Annexe 1. Ce support est réservé aux blocages opérationnels rendant l'utilisation du Service impossible du fait du Prestataire. Les demandes d'administration relevant du Client — notamment référentiel des données, accès et droits d'accès — n'entrent pas dans ce cadre. Les sollicitations inadaptées peuvent être facturées selon l'Annexe 1. La demande de support sera d'autant plus efficace que la description du problème sera précise et, si possible, illustrée (photographie ou vidéo). Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une résolution impossible du fait de l'imprécision ou de l'insuffisance de la description du problème rencontré par le Client.

5.5 Sécurité et information

Le Prestataire met en œuvre des mesures de sécurité adaptées, décrites dans sa PSSI et son PAS. Il informe le Client en cas d'incident majeur ou de violation de données personnelles, selon les modalités de l'article 6 et du PAS.

5.6 Continuité d'activité

Le Prestataire maintient un PCA/PRA. Les objectifs de continuité (notamment RTO/RPO), les modalités de PRA et les indicateurs associés sont ceux décrits dans la PSSI et, le cas échéant, le PAS du Prestataire. Ces objectifs complètent sans remplacer l'Annexe 1 – SLA : les délais de traitement des Incidents de disponibilité restent ceux de l'Annexe 1 ; les RTO/RPO de la PSSI/PAS concernent la reprise d'activité après sinistre ou bascule PRA, et ne constituent pas des pénalités SLA sauf stipulation contraire du Contrat Spécifique.

Article 6 – Données personnelles et Données de Santé

6.1 Qualité de sous-traitant

Pour les traitements de données à caractère personnel, y compris les Données de Santé, mis en œuvre via le Service pour le compte du Client, le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, et le Client en qualité de responsable de traitement. Les Parties concluent un DPA (accord de sous-traitance) qui précise notamment les instructions, les mesures de sécurité, les sous-traitants ultérieurs, les audits et la sort des données. En cas de contradiction entre les présentes CGU et le DPA sur le traitement des données, le DPA prévaut.

6.2 Responsabilités

Le Client, responsable de traitement, assure la licéité des finalités métier, l'information des personnes concernées et l'exactitude des Données Client. Le Prestataire, sous-traitant, traite les données uniquement sur instruction documentée du Client, dans le respect du DPA, de la réglementation applicable et des mesures décrites dans sa PSSI et son PAS.

6.3 Hébergement

Le Service est toujours hébergé auprès d'un Hébergeur certifié HDS. Le Prestataire met en œuvre des mesures de sécurité renforcées et une obligation de confidentialité. L'identité de l'Hébergeur figure à l'Annexe 2 et peut évoluer par substitution dans les conditions des présentes CGU, sous réserve du maintien de la certification HDS.

6.4 Sous-traitants ultérieurs

Les principaux sous-traitants ultérieurs sont listés à l'Annexe 2, tenue à jour par le Prestataire. Tout changement matériel d'Hébergeur ou de sous-traitant ultérieur est notifié selon les modalités du DPA. Les détails techniques d'hébergement figurent également dans la PSSI et le PAS, à titre descriptif.

6.5 Droits des personnes

Le Prestataire coopère avec le Client pour l'exercice des droits des personnes concernées, la réalisation d'analyses d'impact (AIPD) et les notifications aux autorités compétentes. En cas d'incident de sécurité ou de violation de données personnelles, le Prestataire informe le Client selon les délais et modalités prévus dans le PAS et, à défaut, selon le DPA. Ces délais du PAS prévalent sur tout délai générique mentionné ailleurs dans les présentes ou l'Annexe 1, sauf Contrat Spécifique contraire.

6.6 Référent données de santé

Le Client désigne un interlocuteur unique habilité (référent / DPO) et informe de tout changement.

6.7 DPA (article 28)

Les Parties concluent un DPA au titre de l'article 28 du RGPD, annexé ou référencé au Contrat Spécifique. Les sous-traitants ultérieurs sont encadrés par ce DPA et listés en Annexe 2. La PSSI et le PAS du Prestataire décrivent les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre ; ils sont communiqués ou tenus à disposition du Client sur demande raisonnable, sans créer d'engagements de résultats distincts de ceux du DPA, des CGU et de l'Annexe 1, sauf incorporation expresse au Contrat Spécifique.

Article 7 – Sécurité et conformité

7.1 Mesures du Prestataire

Le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées, décrites dans sa PSSI et son PAS (versions en vigueur tenues à disposition du Client). À titre illustratif et non limitatif :

- le chiffrement des flux et des données selon l'état de l'art et la feuille de route technique décrite dans la PSSI et le PAS (notamment TLS en transit, et chiffrement au repos conformément aux mesures documentées, y compris celles en cours de déploiement) ;
- les moyens pour la gestion des identités et des accès ;
- la journalisation des événements pertinents ;
- les sauvegardes et la restauration selon les objectifs et modalités de la PSSI et du PAS ;
- la supervision et la gestion des vulnérabilités selon la PSSI et le PAS ;
- l'analyse ou le filtrage des fichiers déposés (uploads), selon les modules concernés et la feuille de route technique.

7.2 Obligations du Client

- Le Client protège les identifiants et moyens d'authentification de ses Utilisateurs et Administrateurs.
- Le Client maintient une politique de sécurité interne adaptée et un antivirus à jour sur les postes et Terminaux qu'il utilise pour accéder au Service, distinct du filtrage éventuellement opéré sur la plateforme.
- Le Client informe sans délai le Prestataire de tout incident de sécurité suspecté affectant l'accès au Service ou les Données Client.

Sans préjudice des articles 4 et 10, le Client demeure responsable du respect des règles de sécurité lui incombant, notamment en matière d'authentification, de gestion des comptes et des Terminaux, de politiques internes et de la charte de bonnes pratiques mentionnée à l'article 4.1. Lorsqu'une intrusion est constatée du fait de la négligence du Client quant au respect de ces règles, le Client en assume les conséquences dans les conditions de l'article 10.

7.3 Audits

Les éléments de conformité communiqués au Client sont ceux prévus au Contrat Spécifique. Les audits complémentaires éventuels s'effectuent selon les conditions contractuelles convenues entre les Parties.

Article 8 – Propriété intellectuelle et Données

Le Service, les logiciels, marques, documentations et tous éléments associés demeurent la propriété exclusive du Prestataire ou de ses concédants. Les Données Client demeurent la propriété du Client. Les données relatives au patient demeurent la propriété du patient. Le Client assure disposer d'un usage conforme à ses habilitations telles que définies par la loi. Il ne peut exploiter une Donnée Client en dehors du cadre légal qui lui est imposé, même si l'outil, par sa conception ou son paramétrage, le lui permettrait. Le Prestataire peut produire des statistiques agrégées et anonymisées à des fins d'amélioration du Service, sous réserve du RGPD ; les établissements publics peuvent s'y opposer par le Contrat Spécifique.

Article 9 – SLA

Les engagements de disponibilité, support et incidents figurent à l'Annexe 1 – SLA.

Article 10 – Responsabilité

Sauf stipulation contraire du Contrat Spécifique, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de ses engagements.

La responsabilité du Prestataire est plafonnée, tous préjudices confondus, au montant HT facturé au Client au titre du Service sur les douze (12) mois précédant le fait générateur, dans la limite d'un (1) mois de facturation, sauf plafond différent imposé par le Contrat Spécifique. Ce plafond ne s'applique pas en cas de dol, de faute lourde ou de dommages corporels.

Est notamment exclue la responsabilité du Prestataire en cas d'usage non conforme du Service, de défaut d'administration des accès ou des Terminaux, d'utilisation de comptes génériques, de défaillance des réseaux ou matériels du Client, de force majeure, de maintenance planifiée notifiée, de fait d'un tiers hors de son contrôle ou de décisions prises par le Client. Sont exclus, dans les limites légales, les dommages indirects, notamment la perte d'exploitation, de profits, d'image ou de chance, le coût d'un service de substitution et la corruption de données non exclusivement imputable au Prestataire.

Lorsqu'une intrusion ou un incident de sécurité est constaté du fait de la négligence du Client quant au respect d'une règle de sécurité lui incombant (notamment authentification, comptes, Terminaux, politiques internes ou charte de bonnes pratiques prévue à l'article 4.1), le Client est responsable, sans limitation, des préjudices et impacts résultant de ladite intrusion ou dudit incident, y compris, le cas échéant, ceux affectant le Service, l'infrastructure du Prestataire ou d'autres clients du Prestataire. Cette stipulation ne limite ni n'écarte le plafond de responsabilité du Prestataire prévu au présent article au titre de ses propres manquements.

Article 11 – Durée, suspension et résiliation

La durée, la reconduction automatique et la résiliation du contrat sont régies par l'article 8 des CGV et le Contrat Spécifique (préavis de dénonciation par le Client : six (6) mois pour le LRM, trois (3) mois pour les autres Solutions). Le Prestataire peut suspendre l'accès au Service après mise en demeure, lorsque la loi le permet, notamment en cas d'impayé (CGV article 7), d'usage illicite, de menace pour la sécurité ou de manquement grave à l'administration des accès. En marché public, les règles du marché prévalent.

En fin de contrat, le Prestataire restitue ou met à disposition les Données Client dans un format exploitable. Le Client dispose de trente (30) jours pour les récupérer. À l'issue de ce délai, le Prestataire procède à leur suppression ou anonymisation, sauf obligation légale de conservation. Les formats, le certificat de destruction et l'éventuelle facturation de prestations d'assistance sont précisés au Contrat Spécifique.

Article 12 – Confidentialité

Chaque Partie s'engage à conserver confidentielles les informations de l'autre Partie reçues dans le cadre du contrat, pendant toute sa durée et pendant cinq (5) ans après son terme, à l'exception des informations tombées dans le domaine public ou dont la divulgation est légalement exigée.

Article 13 – Assurances

Chaque Partie souscrit et maintient une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable, et communique une attestation sur demande de l'autre Partie.

Le Client s'engage en outre à souscrire et maintenir une assurance couvrant, sans limitation de montant, les risques et conséquences liés à une intrusion ou un incident de sécurité résultant de sa négligence quant au respect des règles de sécurité lui incombant, tels que prévus aux articles 7.2 et 10. À défaut d'une telle couverture, le Client demeure engagé sur ce risque sans limitation.

Article 14 – Sous-traitance et cession

Le Prestataire peut recourir à des sous-traitants dans le respect de l'article 6 et de l'Annexe 2. Le Client ne peut céder le contrat sans accord écrit préalable du Prestataire, sauf stipulation contraire du Contrat Spécifique.

Article 15 – Force majeure

Aucune Partie n'est responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La Partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se poursuit au-delà de trente (30) jours, les Parties se concertent sur la poursuite ou la résiliation du contrat, sous réserve des règles applicables aux marchés publics.

Article 16 – Modification des CGU

Le Prestataire peut modifier les présentes CGU pour motif légitime, moyennant un préavis de trente (30) jours notifié par email ou via le Service. En cas de modification substantielle, le Client peut refuser et résilier le contrat selon les modalités prévues. La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur vaut acceptation, sauf Contrat Spécifique contraire.

Article 17 – Loi applicable et litiges

Les présentes sont régies par le droit français. La version française fait foi. En cas de litige, les Parties s'efforcent de trouver une solution amiable dans un délai de trente (30) jours. À défaut, le litige est soumis au Tribunal de commerce de Lille, sous réserve des règles impératives applicables aux personnes publiques.

Article 18 – Acceptation

L'accès et l'utilisation du Service impliquent l'acceptation des CGU par le Client et, le cas échéant, par chaque Utilisateur. Sans préjudice de ce qui précède, toute commande issue d'un devis emporte également acceptation des CGU dans les conditions de l'article 2 des CGV.

Article 19 – Entiercement des codes sources

Le Prestataire dépose au moins une fois par an les codes sources du Service auprès de l'Agence pour la Protection des Programmes (APP), selon les modalités du contrat d'entiercement en vigueur. Sur demande écrite, le Client peut être désigné bénéficiaire de cet entiercement ; cette désignation constitue une prestation facturable. L'accès aux codes sources n'est ouvert que dans les cas de déblocage prévus par le contrat APP. L'entiercement n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au profit du Client.

Article 20 – Modules IA (le cas échéant)

Le présent article s'applique uniquement aux modules d'intelligence artificielle expressément souscrits ou activés. Pour ces modules, le Prestataire s'attache à respecter le cadre réglementaire applicable, notamment le règlement européen sur l'intelligence artificielle (RIA / AI Act) le cas échéant. Les sorties générées par ces modules n'exonèrent pas le Client et ses Utilisateurs de procéder à une validation humaine. Le Prestataire fournit une documentation des limites de ces modules ; le Client forme ses Utilisateurs en conséquence.

ANNEXE 1 – SLA : DISPONIBILITÉ, SUPPORT ET GESTION DES INCIDENTS

La présente Annexe définit les engagements de disponibilité, maintenance, support et incidents. En cas de contradiction avec un Contrat Spécifique, celui-ci prévaut.

1. Champ d'application

Le périmètre de la présente Annexe couvre l'infrastructure et la plateforme du Service (y compris l'Hébergeur au sens des CGU), les API et composants backend, ainsi que la supervision. Sont exclus du périmètre : le réseau du Client, ses terminaux, les applications tierces, les paramétrages effectués par le Client et tout défaut d'administration des accès lui incombant.

2. Définitions spécifiques

« Disponibilité » : pourcentage de temps, apprécié sur une année civile, pendant lequel le Service est disponible pour le Client, au regard de l'objectif annuel fixé au tableau ci-après. Les durées d'indisponibilité figurant au tableau sont indicatives et exprimées sur une base mensuelle.

« Qualification de cause » : analyse visant à déterminer si l'Incident est imputable au Prestataire, au Client ou à un tiers.

« Astreinte P1 » : dispositif d'intervention disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept pour les Incidents de criticité P1 (Bloquant), après identification de la nature de la panne et qualification de cause déterminant l'imputabilité au Prestataire.

« Heures ouvrées » : du lundi au samedi, de 8 h 00 à 18 h 00, hors jours fériés métropolitains.

3. Engagement de disponibilité

Périmètre	Objectif annuel	Indisponibilité max. indicative / mois
BISOM LRM	99,9 %	≈ 43 minutes
Bilan Dématérialisé BISOM	99,5 %	≈ 3 h 39 min
Autres outils accessoires	98 %	≈ 14 h 36 min

L'objectif de disponibilité est annuel et mesuré distinctement pour chaque périmètre. Sont exclus du calcul : la maintenance planifiée notifiée au moins quarante-huit (48) heures à l'avance, les cas de force majeure, les causes imputables au Client, le fait d'un tiers hors du contrôle du Prestataire, les suspensions fondées sur les CGU ou CGV, ainsi que les délais d'attente d'une action ou d'une information du Client.

L'engagement contractuel de disponibilité est annuel. Les durées d'indisponibilité du tableau sont purement indicatives et calculées sur une base mensuelle. Aucun barème de pénalités n'est applicable par défaut ; des pénalités ne peuvent être dues que si elles sont expressément prévues au Contrat Spécifique.

4. Maintenance planifiée

- Sauf urgence de sécurité, le Prestataire informe le Client de toute maintenance planifiée avec un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures ouvrées.
- Les horaires de maintenance planifiée sont définis au mieux selon l'activité prévue, en coordination avec les sites concernés et le Client.
- Hors urgence de sécurité, la durée cumulée de maintenance planifiée ne dépasse pas huit (8) heures par mois calendaire.

5. Support et astreinte P1

L'appel au support BISOM intervient après identification de la nature / cause de la panne (diagnostic préalable côté Client pour les facteurs externes — réseau, poste, services tiers — dans la mesure du possible). Seuls les Incidents de

criticité P1 peuvent faire l'objet d'un appel téléphonique sur l'astreinte du Prestataire. Pour toute autre demande ou tout Incident de criticité P2 à P4, le Client adresse sa demande selon l'ordre de priorité suivant : (i) la fonctionnalité de support intégrée dans les applicatifs du Prestataire ; (ii) le site internet de demande de support du Prestataire ; (iii) l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse support@bisom.fr. Les Incidents P2 à P4 sont traités en heures ouvrées (du lundi au samedi, hors jours fériés métropolitains). Les Incidents P1 sont traités en astreinte vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Les délais du tableau de classification ne courent qu'après qualification de cause déterminant l'imputabilité au Prestataire.

La demande de support sera d'autant plus efficace que la description du problème rencontré sera précise et, si possible, illustrée (photographie, vidéo ou tout autre élément permettant de reproduire l'anomalie).

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une résolution impossible du fait de l'imprécision ou de l'insuffisance de la description du problème rencontré par le Client.

Les appels et tickets adressés au support sont réservés aux blocages opérationnels rendant l'utilisation des outils impossible du fait du Prestataire (anomalie, interruption ou dégradation). L'appel au support BISOM se fait après identification de la nature de la panne ; la qualification de cause détermine ensuite l'imputabilité au Prestataire. Le support n'a pas vocation à se substituer à l'administration courante du Service par le Client.

Sont hors du cadre du support, et n'ouvrent pas droit à intervention au titre de la présente Annexe, notamment à titre d'exemples : les demandes relatives au référentiel des données accessible aux Administrateurs du Client ; la gestion des comptes, des habilitations, des droits d'accès et des Terminaux ; les paramétrages fonctionnels et toute opération relevant de l'administration du Service par le Client ; la perte ou l'oubli de mot de passe ; les problèmes liés au poste de travail de l'Utilisateur ; les dysfonctionnements du réseau local ou de la connectivité du Client ; les sollicitations formulées sans contrôle préalable imputable au Client ; la vérification de l'état du réseau du Client ; l'indisponibilité d'un service tiers en maintenance ou en panne (notamment panne e-CPS, Pro Santé Connect ou BAN).

Toute sollicitation du support hors du périmètre ci-dessus pourra donner lieu à facturation forfaitaire au Client, sans devis préalable, à hauteur de : cinquante (50) euros HT par sollicitation en heures ouvrées ; cent (100) euros HT par sollicitation en heures non ouvrées (HNO), y compris week-ends et jours fériés. Ces montants s'ajoutent à l'abonnement et sont exigibles selon les modalités des CGV. Le Prestataire informe le Client du caractère hors cadre de la demande lors de son traitement ou de sa clôture.

L'appel ou le ticket de support intervient après identification de la nature de la panne. Dès déclaration d'un Incident, le Prestataire procède à la qualification de cause ; si l'Incident est imputable au Prestataire, il applique les délais et modalités de prise en compte, de communication d'avancement, de contournement et de résolution décrits dans le tableau ci-dessous, selon la criticité. Les délais ne courent qu'à compter de cette qualification, et selon les règles de mesure de la présente Annexe (temps continu ou heures ouvrées, selon le tableau).

6. Classification et délais

Criticité	Prise en compte	Contournement	Résolution
P1 Bloquant (24/7)	30 min	4 h	8 h
P2 Majeur	4 h ouvrées	1 j ouvré	3 j ouvrés
P3 Mineur	1 j ouvré	N/A	10 j ouvrés / release
P4 Demande	2 j ouvrés	N/A	Selon nature

Aucun engagement de délai de résolution ne s'applique aux demandes d'évolution, qu'il s'agisse d'évolutions fonctionnelles ou de demandes de nouvelles fonctionnalités.

Les demandes de service ne constituant pas des Incidents au sens de la présente Annexe ne peuvent donner lieu à pénalité de retard.

7. Mesure et suspension des délais

Les délais de prise en compte, de contournement et de résolution sont suspendus de plein droit pendant toute période d'attente d'informations complémentaires, d'actions ou de validations nécessaires de la part du Client. Le décompte reprend uniquement à réception des éléments permettant la poursuite du traitement. Toute contestation de clôture d'un Incident doit être formée dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la notification de clôture.

8. Incidents de sécurité

Tout Incident de sécurité doit être signalé immédiatement à l'adresse support@bisom.fr (objet « SÉCURITÉ ») ou via tout autre canal indiqué dans le PAS. La notification au Client et, le cas échéant, aux autorités compétentes, s'effectue selon les délais et modalités du PAS et du DPA, lesquels prévalent sur tout délai générique de la présente Annexe.

9. Obligations du Client

Le Client maintient à jour ses contacts opérationnels, fournit les informations nécessaires à la reproduction des Incidents, applique les recommandations de sécurité du Prestataire et révoque sans délai les accès et Terminals obsolètes. Il s'assure que ses Utilisateurs et Administrateurs n'utilisent le support que pour les blocages opérationnels imputables au Prestataire, et traitent eux-mêmes les demandes relatives aux accès, aux droits et au référentiel via les fonctions Administrateur.

10. Exclusions

Sont notamment exclus des engagements de la présente Annexe : les cas de force majeure ; le non-respect des prérequis techniques ; l'usage non conforme du Service ; les modifications non autorisées ; les défaillances du réseau du Client, y compris son réseau local ; les problèmes de poste de travail ; la perte de mot de passe ; une attaque par déni de service d'ampleur exceptionnelle ; le refus d'un correctif ou d'un contournement recommandé ; les demandes d'administration (référentiel, accès, droits d'accès) ; les sollicitations formulées sans contrôle préalable imputable au Client ; l'indisponibilité d'un service tiers en maintenance ou en panne (notamment e-CPS, Pro Santé Connect ou BAN) ; et toute sollicitation hors du périmètre du support défini au paragraphe 5.

11. Priorité du Contrat Spécifique

Le Contrat Spécifique prévaut sur la présente Annexe.

ANNEXE 2 – SOUS-TRAITANTS

La présente Annexe complète l'article 6.4 des CGU. Elle dresse la liste des principaux sous-traitants ultérieurs à la date des présentes. Cette liste est susceptible d'évoluer dans les conditions de l'article 6.4.

Sous-traitant	Rôle / prestation	Localisation / remarques
ATE / Avenir Télématic (Eurofiber / OneCloud)	Hébergement plateforme HDS v2 – AFNOR 2025/113817.1	France — Hébergeur principal
ETIX	Sites physiques HDS v2 – FR100551-2	France — via ATE ; pas de relation directe Client–ETIX
OVH	Infrastructure / hébergement complémentaires selon modules	Selon offre / région
Bistri	Communication / visio selon modules	Selon documentation module
Firebase (Google)	Télémétrie et rapports de plantage techniques (crash reporting) uniquement. Aucune remontée d'information patient : pas de Données de Santé ni de données patient via ce canal.	Usage strictement technique (crashes applicatifs), sans Données de Santé / données patient. Migration en cours vers une solution auto-hébergée en France.
Brevo	E-mails transactionnels / notifications	Selon configuration
GlitchTip	Supervision / erreurs applicatives	Hébergé sur infra BISOM (remplace Sentry)
Sentry	Supervision / erreurs (historique)	En cours de décommissionnement

L'intervention de chaque sous-traitant est limitée aux modules effectivement souscrits par le Client. Les relations entre le Prestataire et ses sous-traitants ultérieurs sont encadrées par des engagements conformes à l'article 28 du RGPD.

ANNEXE 3 – CLAUSE D'IMPRÉVISION

La présente Annexe s'applique exclusivement aux Clients non soumis au droit de la commande publique.

En cas de changement de circonstances imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil rendant l'exécution excessivement onéreuse pour une Partie, celle-ci peut demander une renégociation. Les Parties continuent d'exécuter leurs obligations pendant la négociation. Tout accord fait l'objet d'un avenant. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, les Parties peuvent résoudre le différend à l'amiable ou saisir le juge. Chaque Partie peut également résilier le contrat quinze (15) jours après mise en demeure restée infructueuse, adressée par lettre recommandée avec avis de réception.

— *Fin du document* —