

## Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions applicables au service Sermentis Messagerie Médicale Sécurisée ci-après nommé Sermentis.

## Article 1. Définitions

Dans le présent document, les termes et expressions commençant par une majuscule, au singulier ou au pluriel, ont le sens qui leur est donné par les définitions suivantes :

Abonné : ensemble des personnes physiques ou morales, privées ou publiques, ayant souscrit un abonnement au Service.

Autorité de Certification : entité qui délivre le Certificat qui permettra de faire le lien entre la clef publique et un individu, titulaire d'une Carte CPS.

BAL : Boîte aux Lettres électronique permettant l'échange de messages et de documents via Internet.

Carte CPS : carte à microprocesseur d'identification et d'habilitation de professionnels de santé. Par extension, toutes autres cartes de la famille CPS.

Certificat : document électronique attestant du lien entre les données afférentes au chiffrement et à la signature, des échanges, messages et documents électroniques et l'individu titulaire de la Carte CPS, afin d'en assurer la confidentialité ou l'authentification et l'intégrité.

Chiffrement : méthode de codage consistant à rendre des données indéchiffrables pour tout autre utilisateur que le destinataire du message, permettant de garantir la totale confidentialité de l'information véhiculée.

Documentation : ensemble de documents destinés à faciliter la compréhension et l'utilisation du Logiciel.

Kit Sermentis : cédérom de connexion, contenant le Logiciel, permettant d'accéder au Service. Licence Certificat qui permet de déverrouiller l'usage du logiciel.

Logiciel : Sermentis.

Mise à disposition : date à laquelle le Réseau santé social informe l'Abonné que le Service est opérationnel.

Message auto certifié : message utilisant la technologie de signature mais ne s'appuyant pas sur une structure tierce garante de sa validité. Cette signature n'est pas reconnue légalement.

Option HPRIM-Net : option intégrée au Service qui permet à l'Abonné d'échanger des messages médicaux via Internet avec le protocole HPRIM-Net. Service : ensemble des prestations décrites à l'article 3 des présentes conditions, commercialisées sous la marque « Sermentis® ».

Signature électronique : traitement informatique de données, dont le résultat est joint ou lié logiquement à d'autres données électroniques et servant de méthode d'authentification satisfaisant aux exigences suivantes : (1) être propre au signataire, (2) être créée par des moyens que le signataire puisse garder sous son contrôle exclusif, (3) garantir avec l'acte auquel elle s'attache un lien tel que toute modification ultérieure de l'acte soit détectable.

## Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « Conditions ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part le Réseau santé social met à la disposition de l'Abonné son Service et d'autre part, l'Abonné accède à ce Service et l'utilise.

L'Abonné souscrit au Service en ayant pris connaissance des spécificités techniques liées à ce dernier. La signature du formulaire d'abonnement entraîne l'acceptation, par l'Abonné, de l'ensemble des conditions décrites ci-après.

## Article 3. Caractéristiques

3.1. Le Réseau santé social propose un service de messagerie électronique associé à un Logiciel de sécurisation des messages et de visualisation de documents propres au domaine médical. Le Service permet ainsi d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques, ainsi que des pièces jointes. Ces messages et documents peuvent être chiffrés ou signés, ou chiffrés et signés, ou ni chiffrés ni signés, au choix de l'Abonné.

## 3.2. Description du Service

Dans le cadre du Service, l'Abonné dispose de :

- une BAL personnelle dédiée au Service, qui permet d'échanger (composer, envoyer, recevoir) des courriers électroniques (textes, images, sons) avec une ou plusieurs personnes disposant d'une BAL fournie par le Réseau santé social ou d'un autre service de messagerie connecté via Internet
- un droit d'utilisation des Logiciels dans les conditions figurant à l'article 7 ci-après

- une assistance téléphonique pour l'installation et l'utilisation du Logiciel, dans les conditions figurant à l'article 10 ci-après.

Le Réseau santé social pourra être amené à modifier les caractéristiques techniques du Service afin de l'améliorer ou de suivre les évolutions technologiques ou législatives, sans que l'Abonné ne puisse s'y opposer. Tout autre service, non expressément stipulé aux présentes, n'est pas fourni par le Réseau santé social.

## Article 4. Obligations préalables à la Mise à disposition du Service

4.1. Dans le cadre de son abonnement au Service, l'Abonné dispose :

- d'une Carte CPS 2 bis ou CPS 2ter
- d'un lecteur de carte CPS
- d'un accès au Réseau Internet.

La demande de souscription de l'Abonné s'effectue par l'intermédiaire des distributeurs du Réseau santé social, par téléphone, par courrier, par fax, en ligne [www.sermentis.fr](http://www.sermentis.fr) ou par l'intermédiaire d'un Réseau associé.

Les documents suivants devront être retournés au Service Clients du Réseau santé social par l'Abonné :

- le formulaire d'abonnement signé
- un relevé d'identité bancaire ou postal
- l'autorisation de prélèvement.

## 4.2. L'Abonné reconnaît être informé que :

- l'accès au Service est réservé aux Abonnés disposant de micro-ordinateurs de type PC, fonctionnant sur les systèmes Windows 2000, Windows XP ou Windows Vista
- la fourniture du Service peut être impossible ou présenter des dysfonctionnements dans les cas où l'Abonné dispose d'un autre type d'équipement ou de configuration
- le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication, de type « émulateurs », ainsi qu'avec certains logiciels antivirus
- la capacité de la BAL est limitée à 50 méga-octets en volume, avec un maximum de 10 méga-octets par message. Au-delà les messages ne peuvent plus être reçus ni envoyés. Un signal d'information est automatiquement envoyé lorsque la capacité de la BAL est insuffisante
- la BAL fournie dans le cadre du Service supporte les protocoles Internet SmtP et Pop
- les clients de messageries électroniques compatibles avec le Service sont Outlook Express 5.0.1 et plus, Outlook 2000, Outlook 2002, Microsoft Mail, Lotus Notes v5, Eudora
- Sermentis sait recevoir des messages auto certifiés qu'il signale comme tel. Il appartient au récepteur d'en tenir compte pour accorder ou non sa confiance au document
- l'envoi et la réception de courriers électroniques chiffrés et comportant une Signature électronique ne peuvent s'effectuer que si l'expéditeur et le destinataire du message ont importé le certificat racine (dénommé « base de confiance » dans la Documentation fournie à l'Abonné) de l'Autorité de Certification dans leur client de messagerie et ont accordé leur confiance à ladite Autorité de Certification, selon les instructions figurant dans la Documentation
- le Service n'est pas compatible avec des solutions dites « auto certifiées »
- le Service est compatible avec les solutions de sécurités basées sur les normes SMIME V3 et les Certificats X509
- le Réseau santé social ne fournit pas les Certificats, et ne gère ni l'annuaire ni la liste de révocation des Certificats ;
- en cas de perte ou de vol de sa Carte CPS, l'Abonné doit en informer immédiatement l'Autorité de Certification, dans les conditions prévues par cet organisme ;
- le Réseau santé social ne donne aucune garantie sur l'homologation du Service par l'Autorité de Certification, et se réserve le droit de changer d'Autorité de Certification en cours d'abonnement.

## Article 5. Accès au Service

L'accès au Service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle du Réseau santé social et sous réserve des éventuelles pannes, interruptions de service ou des interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service et des matériels.

Ces interruptions seront notifiées par courrier électronique, à l'adresse fournie par l'Abonné, avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles ont un caractère d'urgence.

De telles interruptions ne donnent lieu à aucune indemnisation de l'Abonné.

Compte tenu de la technologie employée, le Réseau santé social n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

#### Article 6. Installation et mise en service

Pour bénéficier du Service, l'Abonné devra installer, configurer et paramétrer, sous son entière responsabilité, le Kit Sermentis selon les instructions figurant dans la Documentation du Service qui lui sera fournie. Le Réseau santé social ne contrôle ni l'installation téléphonique privée de l'Abonné, ni ses matériels (micro-ordinateur, lecteur de Carte CPS, modem, raccordements...).

Cette installation ne pourra être effectuée qu'après l'envoi à l'Abonné, par le Réseau santé social, de son identifiant confidentiel.

La livraison du Logiciel comprend :

- la mise à disposition du code objet
- la licence d'utilisation
- un exemplaire électronique de la Documentation associée.

Le Kit Sermentis sera transmis à l'Abonné après validation des informations fournies par ledit Abonné, auquel sera joint un courrier mentionnant l'identifiant personnel permettant à l'Abonné de procéder à l'installation du Service.

#### Article 7. Etendue et limites des droits de propriété intellectuelle concédés

Le Réseau santé social détient les droits lui permettant de consentir une Licence d'utilisation du Logiciel. Les spécifications et caractéristiques Logicielles sont détaillées dans la Documentation.

Le Réseau santé social concède à l'Abonné un droit d'utilisation personnel, non exclusif, et non transférable du Logiciel pour les seuls équipements, sites et e-mail mentionnés sur le formulaire d'abonnement.

Si l'Abonné appartient à une structure collective (centre hospitalier, établissement, société...), cette structure est autorisée à consentir un droit d'utilisation du Logiciel à ses préposés titulaires d'une Carte CPS exerçant leur activité en son sein. Dans ce cas, la structure fera parvenir au Réseau santé social un formulaire d'abonnement spécifique.

L'Abonné n'acquerra aucun autre droit de propriété intellectuelle, ni aucun autre droit que ceux conférés par la présente licence.

Conformément à la loi, la copie des logiciels est strictement limitée à un exemplaire du Logiciel aux fins uniquement de sécurité ou d'archivage.

L'Abonné s'engage à ne changer ni enlever aucune marque ou inscription figurant sur toute reproduction du Logiciel ou supports s'y rapportant.

L'Abonné s'interdit de reproduire, de modifier, d'adapter le Logiciel ou de les mettre à disposition de tiers, de les commercialiser, d'en consentir un prêt.

L'Abonné s'interdit d'effectuer ou de faire effectuer la correction d'une anomalie du Logiciel sans l'accord préalable et écrit du Réseau santé social.

L'Abonné ne peut décompiler, traduire le code objet du Logiciel en code source, lui-même ou le faire faire par un tiers, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la loi.

Les présentes dispositions sont substantielles.

#### Article 8. Garantie

Le Réseau santé social garantit à l'Abonné que le Logiciel est conforme à leurs spécifications publiées à la date de livraison, sous réserve d'être utilisés conformément aux conditions d'exploitation prévues dans la Documentation.

#### Article 9. Utilisation de l'identifiant confidentiel

L'Abonné dispose d'un identifiant (ci-après « Identifiant ») composé de paramètres de configuration et de codes d'installation uniques, personnels et confidentiels pour permettre une connexion sécurisée au Service. L'Abonné est responsable de toute connexion et de tous agissements effectués sous son Identifiant.

L'Abonné reconnaît en conséquence que la communication de celui-ci à tout tiers engage sa responsabilité en cas d'utilisation non conforme du Service ou du réseau Internet effectuée sous son Identifiant.

Un pré-enregistrement de l'Identifiant permettant une connexion automatique au Service se fait aux risques et périls de l'Abonné.

L'Identifiant ne permet qu'une seule connexion simultanée au Service. En cas de tentative de connexions simultanées sous un même Identifiant, l'Abonné autorise le Réseau santé social à immédiatement interdire tout accès à l'Identifiant dont la confidentialité a été rompue.

En cas de perte ou de vol de son Identifiant, l'Abonné devra aussitôt en informer le GIP « CPS » afin de dégager sa responsabilité de toute utilisation qui pourrait être faite de son Identifiant.

#### Article 10. Assistance, Service Après-Vente

L'Abonné s'engage, dès la constatation d'une anomalie, à en informer le Service Clients du Réseau santé social, dont les coordonnées figurent sur le formulaire d'abonnement.

Pour toute demande d'informations, de modifications ou en cas de dysfonctionnement du Service, l'Abonné peut contacter le Service Clients du Réseau santé social. Les demandes d'information sur le Service devront être faites par message électronique ou par téléphone aux heures et jours ouvrés, dans les conditions figurant sur la brochure commerciale Sermentis.

Les demandes d'informations et d'assistance relatives aux Certificats et à leur utilisation doivent être adressées à l'Autorité de Certification.

Compte tenu de la technicité et de la diversité des configurations utilisées, et des limites inhérentes à toute intervention à distance, il est convenu que le Réseau santé social est assujéti à une obligation de moyens en matière d'assistance technique.

#### Article 11. Réglementation de la cryptographie

Sermentis met en oeuvre des moyens de cryptographie à clés longues basées sur des algorithmes standards. Sermentis est conforme à la réglementation française en matière de cryptographie.

#### Article 12. Durée

Le Service est souscrit pour une période initiale minimum de 12 mois. Il est ensuite reconduit tacitement par périodes successives d'une (1) année, sauf dénonciation notifiée par l'une des parties à l'autre, par lettre recommandée avec avis de réception, assortie d'un préavis de trois mois avant l'échéance contractuelle en cours.

La licence d'utilisation est valable pour une durée de 12 mois tacitement reconduite. Quinze jours avant l'échéance l'Abonné est invité par e-mail à télécharger la nouvelle Licence. Le fait de ne pas télécharger la Licence ne constitue pas un motif de résiliation de la part de l'abonné (cf. l'art. 15).

#### Article 13. Prix

13.1. Le prix du Service figure sur le formulaire d'abonnement et les tarifs de la brochure commerciale Sermentis

Le prix se compose :

- des frais d'ouverture du service, payables à la première facture
- d'un abonnement mensuel payable selon les conditions prévues à l'article 13.2.

#### 13.2. Messagerie offerte

Le Service Sermentis MMS Messagerie Médicale Sécurisée intégrée dans l'offre ADSL Pack Santé Pro ADSL V3 inclus une offre de découverte sans engagement. Cette offre a une durée fixe de douze (12) mois. De ce fait, hormis le prix du service, les présentes modalités et conditions s'appliquent entièrement dès la souscription.

#### Article 13.3 : Conditions de facturation

L'abonné autorise et accepte que le Réseau santé social mette à sa disposition ses factures en format électronique. L'abonné reçoit tous les 3 mois un courriel l'informant de la disponibilité de sa facture en ligne. Il comporte un lien hypertexte vers son espace personnalisé « Compte Client » dans lequel il accède à sa facture téléchargeable, imprimable et enregistrable. Ce courriel est envoyé par défaut sur son adresse email délivrée par le Réseau santé social. Le client pourra personnaliser ses services de réception de ses factures et notamment spécifier une seconde adresse email complémentaire externe ou interne dans son espace, par email ou par téléphone auprès du Service Client. Ces factures sont payables par prélèvement. Tout mois commencé est dû intégralement.

#### 13.4. Retard ou incident de paiement

En cas de retard ou incident de paiement, le Réseau santé social pourra à l'expiration d'un délai de 30 jours après relance restée infructueuse, suspendre l'accès au Service.

#### Article 14. Responsabilité

L'Abonné reconnaît avoir reçu du Réseau santé social les conditions, mises en garde et informations nécessaires et est seul responsable de l'adéquation du Logiciel, de la qualification de son personnel et de l'usage qu'il en fait, et des résultats qu'il en obtient.

Le Réseau santé social décline toute responsabilité en cas d'installation ou d'utilisation du Logiciel non conforme à la Documentation.

Le Réseau santé social met en oeuvre tous les moyens de contrôle et d'intervention en vue d'assurer la fourniture du Service, sa continuité et ses

performances. La responsabilité du Réseau santé social ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée.

La responsabilité du Réseau santé social ne saurait être engagée notamment en cas de perte ou de vol de sa Carte CPS, de ses Certificats ou de son mot de passe, d'utilisation de sa Carte CPS dans des conditions non conformes à celles qui sont édictées par l'Autorité de Certification.

La responsabilité du Réseau santé social ne saurait être engagée relativement à la fourniture des Certificats gérés par l'Autorité de Certification.

## **Article 15. Résiliation**

### **15.1. Résiliation par le Réseau santé social**

Le Réseau santé social peut résilier de plein droit sans préavis ni autre formalité, et sans indemnité le Service de tout Abonné :

- dépossédé de son droit de détention d'une carte de la famille CPS
- qui aurait manqué à l'une de ses obligations contractuelles, ou qui notamment se serait livré à des actes nuisant au bon fonctionnement du Service, ou de l'Internet, et/ou contraires aux bonnes moeurs, ou plus généralement contraires aux règles légales et d'ordre public ;

Le Réseau santé social se réserve le droit de refuser de rétablir l'accès au Service de tout Abonné dont le contrat aura été résilié pour manquement à ses obligations.

### **15.2 Réactivation ou réouverture d'un compte suspendu ou résilié par le Réseau santé social**

Un compte suspendu ou résilié par le Réseau santé social pour manquement de l'Abonné à ses obligations contractuelles, notamment pour absence ou retard de paiement, ne sera réactivé (passage d'état suspendu à l'état ouvert) ou rouvert (passage de l'état résilié à l'état ouvert) qu'à réception d'un paiement couvrant les périodes échues restant dues, y compris l'échéance suivante.

La réouverture du Service (passage de l'état résilié à l'état ouvert) ne se fera que si l'Abonné effectue une nouvelle demande d'abonnement, en repayant les frais d'ouverture du Service.

### **15.3. Devoir de l'Abonné**

A la résiliation du Service, qu'il soit du fait du Réseau santé social ou de l'Abonné, celui-ci s'engage, dans la semaine suivant la notification de la résiliation, à demander à l'Autorité de Certification du GIP « CPS » la révocation des Certificats délivrés dans le cadre de l'abonnement au Service.